



**UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA**

EDELGIR RUB PESCE JUNIOR
FÁBIO HENRIQUE SANTOS
IGOR DE ALENCAR ARARIPE FAÇANHA
LEONARDO HENRIQUE MARCOVIQ BORGES
RODRIGO KLOCKER CAMARGO

CONSULTORIA

PARADA OBRIGATÓRIA

LONDRINA - PR
2006

Índice

1. Introdução	03
2. Análise Inicial	03
3. Pesquisa	05
3.1 Pesquisa de Novos Fornecedores	05
3.2 Pesquisa de Mercado	07
4. Considerações de Mercado	12

1. Introdução

Para um trabalho de consultoria em alguma empresa de Londrina e região escolhemos a empresa Parada Obrigatória, uma micro-empresa do ramo alimentício, inaugurada em janeiro de 2006.

A empresa foi escolhida devido a um dos sócios pertencerem ao grupo, a facilidade de informações e constante observação da empresa foram grandes diferenciais para esta escolha.

2. Análise Inicial

Verificamos as instalações e o funcionamento do Parada Obrigatória. O prédio possui uma localização privilegiada, na rua Espírito Santo próximo à esquina da rua Pernambuco, onde há um considerável tráfego de automóveis.

Um problema que identificamos é a instalação e a fachada do estabelecimento. Não é muito atrativa para um público mais exigente. E contém apenas uma faixa indicando o nome do estabelecimento e indicando que se trata realmente de uma lanchonete.

Na frente, há uma varanda, sem cobertura com espaço para 12 mesas. As acomodações são comuns: mesas e cadeiras amarelas de plástico, nada que comprometa a imagem da lanchonete junto ao público.

A instalação interna também deixa um pouco a desejar. Falta uma decoração mais adequada, para que a lanchonete possa atingir um público mais amplo. A casa em que o estabelecimento está localizado é muito antiga, impossibilitando mudanças estruturais objetivando um maior aproveitamento do espaço.

A lanchonete conta com três funcionários (que atuam em regime informal), além dos proprietários, que ajudam esporadicamente no atendimento. Durante o meio da semana (segunda, terça, quarta e quinta-feira), apenas dois funcionários trabalham, sendo que um fica com a cozinha e o outro com o atendimento ao público (mesas e telefone). No final de semana, o terceiro funcionário ajuda na parte do atendimento. Foi verificado que, com um aumento no número de clientes, é necessário mais uma pessoa no atendimento aos clientes. Foi observando também é que os funcionários não têm nenhum tipo de uniforme

Quanto às outras instalações, o Parada Obrigatória tem uma sala reservada para a estocagem. Nesta sala ficam guardados dois refrigeradores, dos quais um é utilizado para armazenar alimentos e outro para bebidas. Os demais ingredientes (não perecíveis) ficam guardados em estantes, prateleiras e sobre os refrigeradores.

A cozinha é muito pequena, possui duas chapas, um fogão de duas bocas e um freezer, reduzindo seu espaço útil, com capacidade máxima de duas pessoas. O ambiente durante o funcionamento é desconfortável, devido ao calor produzido pelas chapas e a má ventilação.

Outro espaço que necessita de melhoras é o banheiro, que é pouco ventilado e possui louças muito antigas. O piso é antigo e apresenta marcas de cimento e manchas de produtos químicos.

Verificou-se que o espaço lateral da casa, utilizado para armazenar o gás, vem sendo invadido por moradores de rua, que dormem e defecam neste local.

O Parada Obrigatória tem um serviço de entrega de lanche a domicílio, que funciona também informalmente. Um mesmo motociclista faz todas as entregas e recebe de acordo.

A lanchonete não possui nenhuma forma de divulgação para novos clientes, a única divulgação é no boca-a-boca entre clientes. Além de algumas pessoas que acabam entrando no estabelecimento para observar o cardápio e preços e eventualmente experimentam os lanches.

O sistema de compras é feito conforme os produtos vão sendo utilizados, podendo variar conforme o movimento de clientes e vendas. Não existe um controle de estoque, devido à falta de um sistema de informação para vendas e estoques. As vendas são controladas pelas comandas de pedidos, que são somadas e fecham o caixa a cada noite.

No momento a empresa não se encontra em uma boa situação quanto a vendas, porém não vem tendo prejuízo. O quadro de vendas do parada obrigatória é extremamente instável, tendo muitas variáveis, dentre elas a época do mês, dia do mês, temperatura, chuva, festas, etc. As vendas oscilam muito durante todos os dias da semana, impossibilitando encontrar um padrão ou previsão de vendas.

As compras são distribuídas em 6 fornecedores. As quantidades de compras são constantes, destes fornecedores somente 2 não efetuam entregas, estes fornecedores correspondem a produtos como: bebidas, embalagens, temperos, condimentos entre outros.

O cardápio da lanchonete sofreu uma mudança de preços 3 meses atrás, esta mudança trouxe um “fôlego às contas”. O cardápio sofreu mudanças de impressão, porém, ainda é necessária uma mudança neste aspecto.

O Parada Obrigatória possui um cardápio bem variado, com em torno de 50 lanches, entre eles hambúrgueres (carne, frango e soja), dogs e lanches naturais. Além da variedade de tipos de lanches o consumidor pode escolher adicionais, pagos a parte. Na parte de bebidas oferece 10 sucos puros, além das combinações possíveis (ex.: morango com laranja), todos de polpa de fruta, e também os seguintes refrigerantes: Coca-Cola, Coca-Cola Light, Guaraná Antarctica e Guaraná Antarctica Diet.

3. Pesquisas

Através de avaliações do proprietário, foi verificado que o principal objetivo dessa consultoria seria de duas formas: reduzir custos e aumentar vendas. Quanto aos custos, a empresa não apresenta grandes problemas, são poucos os custos que podem ser reduzidos.

A principal dificuldade da lanchonete é quanto às vendas, e por isso a pesquisa focou-se mais na área de Marketing.

3.1 Pesquisa de Novos Fornecedores

Foi verificado junto ao proprietário que havia uma urgência em reduzir alguns custos do Parada Obrigatória. Segundo o proprietário, os custos fixos não poderiam ser reduzidos (já há uma economia máxima de energia, água, gás e mão de obra), mas alguns custos variáveis, sim. Algumas matérias primas poderiam ser barateadas, principalmente apresuntado, mussarela, bacon, carne moída, refrigerantes.

Dessa maneira, foi feita uma pesquisa para a obtenção de novos fornecedores.

Matéria Prima	Preço com os fornecedores antigos	Preços com novos fornecedores
<i>Mussarela (kg)</i>	R\$ 10,90	R\$ 8,40
<i>Apresuntado (kg)</i>	R\$ 9,00	R\$ 7,40
<i>Bacon (kg)</i>	R\$ 7,50	R\$ 4,50
<i>Requeijão Cremoso (2,4 kg)</i>	R\$ 9,00	R\$ 7,90
<i>Acém Moído (kg)</i>	R\$ 4,80	R\$ 4,50
<i>Coca Cola (2 Litros)</i>	R\$ 2,70	R\$ 2,60
<i>Coca Cola (Lata)</i>	R\$ 1,02	R\$ 0,92
<i>Guaraná Antártica (2 Litros)</i>	R\$ 2,40	R\$ 2,32
<i>Guaraná Antártica (Lata)</i>	R\$ 0,90	R\$ 0,82

Dessa maneira, a lanchonete vai apresentar uma redução de custos considerável:

Matéria Prima	Redução de Custos	Economia em um ano
<i>Mussarela (kg)</i>	23%	R\$ 286,00
<i>Apresuntado (kg)</i>	18%	R\$ 11,44
<i>Bacon (kg)</i>	40%	R\$ 93,60
<i>Requeijão Cremoso (2,4 kg)</i>	13%	R\$ 2,72
<i>Acém Moído (kg)</i>	6,25%	R\$ 156,00
<i>Coca Cola (2 Litros)</i>	4%	R\$ 280,80
<i>Coca Cola (Lata)</i>	10%	R\$ 499,20
<i>Guaraná Antártica (2 Litros)</i>	4%	R\$ 49,92
<i>Guaraná Antártica (Lata)</i>	9%	R\$ 99,84

Isso tudo representa uma economia de R\$ 1479,52 em um ano.

3.2. Pesquisa de mercado

Outra medida tomada pelo grupo foi uma maneira de melhorar o atendimento ao consumidor (e conseqüentemente aumentar o faturamento), com o levantamento do perfil dos consumidores do Parada Obrigatória e das percepções (e preferências) que os clientes têm do estabelecimento. Dessa maneira, foram realizados dois questionários: um para ser aplicado com os clientes do Parada (amostra de 100) e outro para clientes potenciais (aplicado em algumas lanchonetes da cidade, outra amostra de 100 questionários). Abaixo, os dois questionários:

O Parada Obrigatória Lanches elaborou um questionário para avaliar a satisfação dos clientes a respeito de nossos produtos e serviços para podermos melhorá-los ainda mais.

Idade: Até 17 anos 18 a 21 anos 21 a 30 anos 30 a 40 anos Mais de 40 anos

Sexo: Masculino Feminino

Escolaridade: Até 2 grau Cursando superior Superior completo

Renda mensal: Até R\$300,00 De R\$300,00 a R\$500,00 Mais de R\$500,00

Avalie os nossos serviços nos seguintes quesitos:

Qualidade do Lanche	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente
Tamanho do Lanche	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente
Preço do Lanche	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente
Conforto	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente
Instalações	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente
Localização	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente
Higiene	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente
Atendimento	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente
Serviço de Entrega em Domicílio	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Excelente

Se você não utiliza o serviço de entrega do Parada Obrigatória, qual é o motivo:

- desconhece
- muita demora
- não tem o costume
- taxa de entrega

O que você pensa que o “Parada Obrigatória” poderia oferecer a mais do que ele oferece?

- Porções (batata frita)
- Outras opções de bebidas
- Refeições durante o almoço
- Mais opções carnes para os lanches (ex.: lanches com alcatra, picanha, carne de porco, filé de frango...)

De alguma sugestão:

Espaço para sugestões, críticas ou elogios:

Questionário para os clientes potenciais

Idade: () Até 17 anos () 18 a 21 anos () 21 a 30 anos () 30 a 40 anos
() Mais de 40 anos

Sexo: () Masculino () Feminino

Escolaridade: () Até 2 grau () cursando superior () Superior completo

Renda mensal: () Até R\$300.00 () De R\$300.00 a R\$500.00 () Mais de R\$500.00

Qual a frequência do consumo de lanches?

() mais de 1 vez por semana () 1 vez por semana
() quinzenalmente () mensalmente () raramente

Que tipo de lanches você prefere?

() dogs () hambúrgueres () carnes

Como você prefere seu lanche?

() sem molho () médio molho () muito molho

O que você prioriza em um lanche?

() tamanho () preço () qualidade

Como você prefere temperar o seu lanche com maionese, catchup e mostarda?

() na mesa () já pronto () sem temperar

Qual diferencial você acha mais importante para a lanchonete?

() conforto () preço () atendimento () ambiente () produto

Você utiliza serviços de entrega?

() Sim () Não

Nota de 1 a 5 para cada item do serviço de entrega?

() tempo de entrega () taxa de entrega () qualidade do lanche na entrega
() atendimento do entregador () embalagem do produto na entrega

Qual seria o preço que você considera justo para os seguintes lanches?

X-Salada: _____

X-Bacon: _____

X-Tudo: _____

Dog-Simples: _____

Dog-Frango: _____

Dog-Burguer: _____

No questionário feito para os clientes do Parada, descobriu-se que:

- O perfil dos consumidores do Parada Obrigatória é de pessoas de 18 a 30 anos (74%), com renda média de R\$425,00, que fazem Curso Superior (72%).
- Quanto à percepção dos clientes quanto aos produtos e serviços prestados pelo Parada, revelou-se, entre outras coisas que os consumidores acham a qualidade do lanche excelente e o atendimento e a higiene abaixo do padrão. Abaixo, os resultados:

Qualidade do lanche	9,4
Tamanho do lanche	8,3
Preço do lanche	7,3
Conforto	6,9
Instalações	6,1
Localização	8,3
Higiene	7,0
Atendimento	7,7
Entrega à domicílio	7,0

- Poucas pessoas utilizam os serviços de entrega em domicílio (11%). O principal motivo é o fato de elas não estarem acostumadas (66,6%). Poucas pessoas apontaram à taxa de entrega como um fator que as impede de utilizar o serviço (11,1%).
- Dentre as novas opções para o Parada Obrigatória, os consumidores apontaram como importante: servir porções (33,3%), outras opções de bebidas (37,5%) e de carnes (29,2%).
- Citando algumas sugestões dos clientes em relação a novas opções: pão com gergelim, chá gelado, cerveja, cartão de crédito e som ambiente.
- Algumas outras sugestões dos clientes: diminuir o tempo de espera, funcionários uniformizados, hambúrguer mais grosso, cobrir a área das mesas, atender após a meia-noite e divulgar mais o telefone de entrega.

No questionário feito para os clientes potenciais, revelou-se:

- De toda a amostra, 74% dos possíveis clientes estão na faixa etária de 18 a 30 anos de idade.
- No aspecto renda a amostra apresentou uma distribuição equilibrada, ou seja, pessoas com 200 reais por mês consomem o mesmo que pessoas com renda superior a este valor.
- O consumo dos lanches surpreendeu, 87% das pessoas comem no mínimo um lanche a cada 15 dias.
- A amostra de mercado apresentou uma preferência por lanches de hambúrgueres, neste caso 52%.
- Os lanches devem estar prontos para o cliente temperá-lo, 76% das pessoas preferem temperar ao seu modo.
- Fazendo menção ao item anterior, 76% das pessoas querem temperos na mesa.
- A qualidade do lanche é o ponto mais importante apontado pela pesquisa, mostrando que 87,9% das pessoas exigem qualidade.
- Os principais diferenciais em relação aos estabelecimentos são respectivamente: produto com 41,5% e atendimento com 34,5%.
- A percentagem de pessoas que utilizam entregas é de 60%.
- Homens preferem melhores preços e produto de qualidade, as mulheres se preocupam com atendimento, ambiente e produto.
- Ambos os sexos apresentam uma preocupação com o atendimento de forma mais acentuada, quando estão em idade mais avançada.
- Homens comem com maior frequência, pelo menos uma vez por semana. Já as mulheres comem em períodos quinzenais.
- Ambos os sexos demandam alta qualidade do lanche.
- Homens preferem lanches com hambúrgueres, já as mulheres preferem lanches de carnes.

4. Considerações da Pesquisa

Através dos dados coletados na pesquisa é possível verificar onde o Parada Obrigatório possui vantagens e suas desvantagens. O público alvo que o Parada deve buscar atingir são alunos de cursinho, universitários e recém formados. Propagandas focadas para estas pessoas deverão ser elaboradas e distribuídas em locais que estas pessoas frequentam. O fator renda não apresenta grande preocupação, pois todas as faixas de renda consomem uma quantidade semelhante.

O consumo de lanches com hambúrgueres mostrou uma grande preferência da amostra. Isto é vantajoso para o Parada Obrigatória, afinal um dos pontos fortes da empresa é o hambúrguer caseiro de tamanho avantajado, que é um bom diferencial neste caso. A qualidade dos lanches do Parada é muito boa, o que não traz grandes preocupações para uma melhoria do produto. Outro dado importante é o grande número de pessoas que preferem temperar seus lanches na mesa. O Parada oferece uma grande vantagem neste aspecto, já que possui uma grande diversidade de molhos.

Um aspecto que merece maior atenção é o atendimento, uma porcentagem expressiva demanda um bom a excelente atendimento. Uma melhora no tempo das entregas também será necessária, uma vez que mais da metade do mercado utiliza este serviço regularmente.

5. Conclusão

Desde já, diante das análises feitas no estabelecimento, das pesquisas de opinião e acompanhamento das atividades, o Parada Obrigatório precisa de algumas modificações imediatas para melhor imagem e reconhecimento do local. Concluímos que medidas importantes de curto prazo seriam:

Alterar alguns aspectos na instalação do Parada seria muito importante para atrair novos clientes. Alguns desses pontos foram apontados com a pesquisa de mercado, e outros foram claramente percebidos na primeira visita.

- Pintar o piso externo com a cor que esta pintada nas paredes para dar uma melhor aparência ao local, pois o piso sem pintura dá um ar de sujo.
- Colocar um painel luminoso para chamar atenção dos pedestres e dos veículos que transitam na rua.
- Melhorar a iluminação externa do local para deixar o ambiente mais claro e agradável.
- Colocar alguns vasos de plantas no local para deixar mais bonito.

Outro aspecto a ser atentado é o atendimento. Uma das maiores prioridades para os clientes potenciais e um dos pontos críticos do Parada Obrigatória de acordo com os clientes, deve ser uma prioridade. Medidas possíveis seriam:

- Treinamento e conscientização dos atendentes em como atender da melhor forma.
- Confeccionar ou comprar algum tipo de uniforme para uso dos atendentes como avental ou vestimenta padrão para apresentação ao cliente de forma higiênica e organizada.

Quanto ao cardápio, algumas mudanças podem ser feitas:

- Aumentar a variedade de bebidas: refrigerantes de limão, laranja, tubaínas e água (as duas últimas mais baratas, e com um maior retorno).
- Oferecer porções.

A demora dos lanches é um grave problema para um atendimento de qualidade, o principal motivo de demora é o tempo de preparo dos hambúrgueres. Este gargalo pode ser reduzido através da utilização de uma estufa, que armazenaria os hambúrgueres prontos,

mantendo-os quentes e prontos para a utilização. Esta medida reduziria o tempo de espera dramaticamente. Um tempo de espera de 50 minutos seria reduzido para 25 minutos, uma queda de 50% no tempo e um considerável ganho na satisfação dos clientes.

Outra opção que deveria ser incluída seria a solicitação da máquina de cartão de crédito e débito, um negócio muito lucrativo para as empresas. A instalação de caixas de som na área externa da empresa traria maior conforto e uma melhora na qualidade do ambiente.

Essas medidas iniciais são as primordiais para melhorar alguns aspectos organizacionais do Parada Obrigatória e consolidar ainda mais seu reconhecimento e confiança aos clientes.