



**UNIVERSIDADE
EDUARDO**

MONDLANE Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

**PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DO MENU QR CODE NO
RESTAURANTE & BAR CLUBE DO COMMODORE. CASO: HOTEL
CASA DO CAPITÃO-CIDADE DE INHAMBANE**

Orlanda Aulino Maculuve

Inhambane, 2024

Folha de Rosto

Orlanda Aulino Maculuve

**Proposta de Implementação do Menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do
Commodore – Cidade de Inhambane**

Projecto de Desenvolvimento apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Gestão Hoteleira


Supervisor: Msc. Francisco Saíde Mavie

Inhambane, 2024

Declaração

Declaro que este trabalho de fim do curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas, e que nunca foi apresentado para o grau de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura



(Orlanda Aulino Maculuvé)

Data: 15 / 11 / 2024

Folha de Avaliação

Orlanda Aulino Maculuve

Proposta de Implementação do Menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore – Cidade de Inhambane

Projecto de desenvolvimento a ser apresentado na
Escola Superior de Hotelaria e Turismo de
Inhambane (ESHTI) como um dos requisitos para
obtenção do grau de Licenciatura em Gestão
Hoteleira.

Inhambane, 15 / 11 / 2024

<u>Orlanda da Juliana Telucio Maculuve</u> Categoria, Grau e Nome completo do Presidente	<u>Orlanda Maculuve</u> Rúbrica
<u>Detete Francisco Saide Haur</u> Categoria, Grau e Nome completo do Supervisor	<u>Detete</u> Rúbrica
<u>Lic. Aldair Mota</u> Categoria, Grau e Nome completo do Arguente	<u>Lic. Aldair Mota</u> Rúbrica

Dedicatória

Aos meus pais, Aulino Valente Maculuve e Maria Tomás Nhamuave

Agradecimentos

A caminhada que agora chega ao fim, não poderia ter sido percorrida sem a ajuda incansável de quem me amparou e não me deixou desistir pelo caminho. Quero expressar os meus agradecimentos:

Ao meu supervisor, Francisco Saíde Mavie pela atenção, disponibilidade, bem como pela paciência no esclarecimento de todas as dúvidas e apoio ao longo do tempo de elaboração do projecto.

Aos docentes da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane que contribuíram para o sucesso da minha formação.

Em especial aos meus pais, Aulino Valente Maculuve e Maria Tomas Nhamuave, meu maior pilar nas batalha, agradeço pelo apoio incondicional que sempre me deram, amor, companheirismo, financeiro e da vida. Aos meus irmãos, Elisa Aulino Maculuve, Crizalda Licumba, Tiago Maculuve, Aulino Júnior Maculuve pela força que me deram para continuar com a minha formação e que sempre acreditaram que sou capaz de ultrapassar todos os obstáculos.

Ao meu namorado, Billy Duvane pela ajuda incansável em todas as fases da minha vida académica e pessoal, que me apoia sempre a cada desafio que decido abraçar, que mesmo quando o caminho se torna difícil me lembra que são esses momentos que fazem o final valer a pena.

Aos meus amigos: René Machele, David Júnior, Emerson Cumbane, Rafael Mabasso, Irson e Matias Checo, Onesio Wique pelo esclarecimentos de qualquer dúvidas durante a minha formação e a minha prima, Lércia Nhamuave pelo apoio, amor e compreensão em todos os momentos.

A gestora do Restaurante 3D e ao Chefe do Restaurante Clube do Commodore pelas informações que me deram para o desenvolvimento do trabalho e sem esquecer dos clientes do Restaurante Clube do Commodore que se disponibilizaram a responder o inquérito.

Resumo

O Projecto de Desenvolvimento com tema *Proposta de Implementação do menu QR Code no Restaurante Clube do Commodore*, Cidade de Inhambane, enquadra – se no Trabalho de Fim do Curso, no curso de Licenciatura em Gestão Hoteleira, na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane. O tema escolhido justifica – se pelo facto da autora propor a implementação deste como forma a ajudar na agilidade dos serviços prestados no Restaurante e ferramenta para maximização das receitas, optimização do tempo de trabalho dos colaboradores e consequentemente a satisfação dos seus clientes, o menu QR Code permite que o cliente tenha autonomia para realizar o seu pedido através do seu smatphone sem que precise necessariamente de um garçom e enviados na tela de produção da cozinha ou no bar, o restaurante é responsável por garantir que o cliente tenha acesso a Internet no estabelecimento, QR Code impressos nas mesas, entrega dos pedidos nas mesas e garantir a qualidade no atendimento. Para a materialização do trabalho foi utilizada os seguintes instrumentos: Entrevista que consistiu em uma conversa face a face com o gestor do Restaurante Clube do Commodore e a gestora do Restaurante 3D, inquéritos que foi dirigido aos clientes da área de estudo em causa e a observação que consistiu em constatar aspectos ligados com a qualidade do atendimento e o tempo de espera para entrega dos pedidos dos clientes, a pesquisa bibliográfica e virtual consistiram na leitura de acervos já elaborados e outros publicados em websites referentes ao tema em estudo, com a implantação espera – se a melhoria na eficiência do atendimento, redução dos erros nos pedidos, economia dos custos operacionais, aumento da satisfação do cliente e melhoria na gestão de estoque e vendas.

Palavras – Chave: Implementação, Menu, QR Code, Restaurante e Bar.

Lista de Siglas

A & B – Alimentos & Bebidas

ESHTI – Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

HCDC – Hotel Casa Do Capitão

KDS – Sistema de Display da Cozinha

PD – Projecto de Desenvolvimento

POS – Sistema de Ponto de Venda

QR Code – Código de Resposta Rápida

RBCC – Restaurante & Bar Clube do Commodore

RCC – Regulamento de Culminação do Curso

UEM – Universidade Eduardo Mondlane

Lista de Figuras e Tabelas

Figura 1 – Menu usado no Restaurante Clube do Commodore	19
Figura 2 – Visualização dos pratos e preços do menu usado	20
Figura 3 – Imagem do Menu QR Code	20
Figura 4 – Escaneamento do QR Code	22
Figura 5 – Realização do pedido pelo aplicativo.....	22
Figura 6 – Ilustração do pedido na tela de produção	23
Figura 7 – Recebimento do pedido	23
Figura 8 – Fechamento da conta através do QR Code	24
Figura 9 – Restaurantes que não beneficiam do menu QR Code	24
Figura 10 – Restaurantes que beneficiam do menu QR Code	25
Figura 11- Restaurante Clube do Commodore	28
Figura 12 – Mapa do Restaurante Clube do Commodore	28
Figura 13 – Imagens internas do Restaurante	30
Figura 14 – Imagens da cozinha do Restaurante.....	31
Figura 15 – Organograma do Restaurante	31
Figura 16 – Imagem Ilustrativa do Restaurante 2 + 1	39
Figura 17 – Imagem Ilustrativa do Restaurante 3D	40
 Tabela 1 – Distribuição dos colaboradores do Restaurante	 29
Tabela 2 - Distribuição dos colaboradores da Cozinha	31
Tabela 3 – Orçamento para execução do projecto	45

Lista de Quadros e Gráficos

Quadro 1 – Pilares de sustentação de um estabelecimento de A & B	13
Quadro 2 – Plano de Formação	37
Quadro 3 – Cronograma de actividades	44
Gráfico 1 – Número de inqueridos por sexo	33
Gráfico 2 – Opinião dos clientes sobre as características apreciáveis no Restaurante	33
Gráfico 3 – Tempo de entrega dos pedidos	34
Gráfico 4 – Nível de conhecimento dos clientes sobre o menu QR Code	35
Gráfico 5 – Opinião dos clientes sobre a implementação do menu QR Code.....	35

Índice

Folha de Rosto	i
Declaração	ii
Folha de Avaliação.....	iii
Agradecimentos	v
Resumo	vi
Lista de Siglas.....	vii
Lista de Figuras e Tabelas.....	viii
Lista de Quadros e Gráficos	ix
I. CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO.....	1
1.1.Enquadramento	1
1.2.Problematização.....	2
1.3. Justificativa.....	4
1.4.Objectivos.....	5
1.5.Metodologia.....	5
II. CAPÍTULO: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	9
2.1. Conceitos básicos	9
2.1.2.Menu digital.....	9
2.1.3.Tipos de menu digital	10
2.4. Restaurante	11
2.6.Gestão de Restaurantes.....	12
2.7.Tecnologia nos Restaurantes	13
2.8.Gerenciamento de Pedidos em Restaurantes	15
2.9.Diferencial competitivo do menu digital	17
2.10. Funcionamento do Menu usado actualmente no Restaurante & Bar Clube do Commodor	18

2.12. Funcionamento do Menu QR Code no Restaurante	21
III. CAPÍTULO III: DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO.....	28
3.1.Apresentação da Área de Estudo	28
3.2. Estudo Técnico do Problema.....	31
3.4.Acções concretas para Resolução do Problema	35
3.5.Exemplos de sucesso no uso menu QR Code na Restauração a Nível do Mundo	38
3.6.Caso de Sucesso em Moçambique	38
Cronograma de actividades	44
3.11. Orçamento.....	45
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
Apêndices	52
Anexos	61

I.CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

1.1.Enquadramento

Este Projecto de Desenvolvimento cujo título é **Proposta de Implementação do Menu QR Code no Restaurante Clube do Commodore - Cidade de Inhambane** insere-se como forma de culminação do curso de licenciatura em Gestão Hoteleira na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), pertencente a Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

Os restaurantes e os demais locais de segmentos de alimentação tornaram – se cada vez mais importantes como um local onde as pessoas buscam se divertir, socializar e alimentar – se, o que deve implicar na busca do aperfeiçoamento em seus processos. Uma vez que a inovação é um factor de diferenciação nas empresas, essa estratégia de uso de sistemas digitais pode proporcionar vantagem competitiva para a empresa e destaque no mercado. “Actualmente e no mercado competitivo global, também as empresas de restauração têm que se adaptar as novas tecnologias, pois caso contrário podem ter graves dificuldades em sobreviver num mundo cada vez mais digital” (GONÇALVES, et al. Pág. 4, 2011/2012)

A medida que a sociedade contemporânea está marcada pela correria do dia-a-dia, os restaurantes vêm eclodindo em todo o mundo com a finalidade de preparar e comercializar refeições. Com isso, os restaurantes estão sendo cada vez mais frequentados devido as pessoas estabelecerem novas prioridades e disporem de menos tempo para realizar algumas actividades rotineiras, como preparar o próprio alimento. Com a popularização da tecnologia móvel e de baixo custo em sua implementação, muitas empresas têm investido em aplicativos que reduzem o tempo gasto para a maximização da eficiência na realização de tarefas. Assim aumentar a eficiência e qualidade do atendimento em seus estabelecimentos (GOMES, BEZERRA, DE SOUSA; 2017).

O uso de QR Codes em menus de restaurantes se tornou uma tendência crescente, especialmente em resposta as necessidades de higiene e eficiência na era pós – pandemia. Para Pereira (pág.70; 2019), “a implementação de menus QR Codes em restaurantes permite maior eficiência no atendimento, reduzindo tempo de espera e melhorando a gestão de pedidos”. Oliveira e Nascimento (pag.42; 2020), afirmam que “os menus acessíveis via QR Code proporcionam uma flexibilidade considerável para actualização de informações, permitindo que restaurantes ajustem preços e promoções instantaneamente. É importante

que os restaurantes se adaptem a menus digitais para contribuir para o sucesso no mercado e perante aos seus concorrentes. O projecto deve - se pelo facto do Restaurante & Bar Clube do Commodore continuar com o uso do menu tradicional que consiste em colocar o menu sobre à mesa em formato fisico. Como uma das soluções para minimizar os constrangimentos pode ser a implementação do menu QR Code para ajudar na agilidade dos seus serviços com vista a maximizar as suas receitas e otimizar o tempo de trabalho dos colaboradores.

Quanto a estrutura, o projecto está organizado em 4 grandes capítulos, a saber:

1. O Primeiro Capítulo (I) é referente a introdução onde apresenta-se uma breve contextualização do tema em estudo, formulação do problema de pesquisa que é uma interrogação que a autora faz à realidade, justificativa trata – se de indicar os motivos do interesse em pesquisar e escrever sobre o tema e sua relevância económica e académica, apresentação dos objectivos geral que especifica de forma genérica o que se pretende alcançar com o tema e objectivos específicos acções concretas que permitirão o alcance do objectivo geral e por fim a metodologia usada na pesquisa.
2. No Segundo Capítulo (II) é referente a revisão bibliográfica onde são apresentados os conceitos básicos e explicação da pesquisa em estudo.
3. No Terceiro Capítulo (III) apresenta-se o desenvolvimento do projecto, apresentação da área de estudo, estudo técnico do projecto, procedimentos técnicos para a resolução, resultados esperados, cronograma de actividades e por fim o orçamento para a concretização do projecto.
4. No Quarto Capítulo (IV) referências bibliográficas (livros, artigos, documentos e websites) usados para a realização do projecto.

1.2.Problematização

Em qualquer estabelecimento de restauração, o atendimento ao cliente é sem dúvidas um dos factores primordiais para o sucesso deste estabelecimento, pois faz com que o cliente fique mais satisfeito para voltar, portanto, o que se verifica com o atendimento ao cliente na maior parte dos estabelecimentos em todo mundo é que o cliente normalmente chega e senta-se. Depois aguarda que o funcionário entregue o menu, de seguida o cliente visualiza

o que mais lhe apraz, efectua a escolha, e chama o funcionário de forma a realizar o pedido. Este é um processo repetitivo no dia-a-dia da restauração, mas o facto de a tecnologia estar intrínseca na sociedade, e de esta depender da tecnologia, a própria restauração acaba por ter a necessidade de se adaptar a actualidade. Neste sentido começam a surgir empresas com menus tecnológicos de forma a criar uma interacção entre o cliente e o menu, tornando o serviço mais eficaz e satisfatório para o funcionário e o cliente, colmatando os principais problemas deste procedimento (ALVES, e tal; 2010)

O Restaurante Clube do Commodore é um estabelecimento de referência na Província de Inhambane com capacidade para servir até 150 clientes por refeição, têm sido difícil por parte dos colaboradores atender a todos com satisfação e acaba cometendo erros constantes nos pedidos. Analisando os processos do Restaurante Clube do Commodore nota-se alguns problemas como o atraso no atendimento, falhas nos pedidos, demora no fechamento das contas, dentre outros, todos esses factores contribuem para o descontentamento do cliente e, consequentemente, a não fidelização, até mesmo, a perda destes, o que pode contribuir para o declínio das receitas, os clientes precisam sentir que são o centro das atenções, perante essa situação, o restaurante precisa adoptar uma estratégia, ou seja, um software para garantir a eficiência e eficácia dos serviços.

O tradicional menu impresso em papel tem criado constrangimentos e pontos negativos, a saber:

- Atendimento lento e demorado quando o restaurante está cheio;
- Falhas nos pedidos;
- Menu físico danificado;
- Menu físico limitado;
- Menu físico somente em língua portuguesa e inglesa;
- Perda de comandas nos dias de muito fluxo no restaurante;
- Pratos ilustrativos no menu não realístico;
- Reclamações constantes dos clientes devido a demora da entrega do pedido.

Perante os factores acima constatados surge a seguinte pergunta de partida: ***Até que ponto o menu QR Code poderá ajudar na agilidade dos serviços no Restaurante & Bar Clube do Commodore?***

1.3. Justificativa

A evolução tecnológica no sector de restauração tem se mostrado cada vez mais necessária, tanto para a melhoria dos serviços quanto para a competitividade das empresas. A digitalização de processos, como a adopção de menus QR Code, surge como uma estratégia eficiente para otimizar o atendimento, reduzir custos e proporcionar uma experiência diferenciada ao cliente. A presente pesquisa busca explorar a implementação desse sistema no Restaurante & Bar Clube do Commodore, situado na cidade de Inhambane, analisando seus benefícios tanto sob o ponto de vista económico quanto académico.

Do ponto de vista académico, o estudo sobre a aplicação de tecnologias digitais na restauração oferece uma relevante contribuição teórica, no campo da Gestão Hoteleira, especialmente na área de Alimentos & Bebidas, pois não só moderniza o atendimento, mas também otimiza processos operacionais, melhora a satisfação dos clientes e colecta informações valiosas para decisões estratégicas. A implementação de menus digitais permite explorar conceitos de eficiência operacional, inovação e gestão estratégica, alinhando-se a uma demanda crescente por estudos que combinem tecnologia e hospitalidade. Segundo Gonçalves et al (2011), a inovação tecnológica não é apenas um diferencial competitivo, mas uma necessidade para empresas que buscam manter-se relevantes em um mercado cada vez mais dinâmico. Portanto, ao abordar como a digitalização pode impactar a gestão de restaurantes, o estudo avança no entendimento de como as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) podem transformar o sector.

Economicamente, a relevância do tema está directamente ligada à optimização de recursos e à melhoria da eficiência operacional. A substituição de menus físicos por digitais traz uma série de benefícios, como a redução dos custos com impressão e actualização de cardápios, além de possibilitar maior agilidade e precisão nos pedidos. Segundo Gomes et al (2019), Estudos mostram que a adopção de menus QR Code pode reduzir em até 30% o tempo de atendimento e melhorar a precisão dos pedidos, resultando em um aumento na satisfação do cliente e, conseqüentemente, na fidelização.

Adicionalmente, a flexibilidade oferecida pelo menu digital facilita a gestão de promoções e a personalização da experiência do cliente, aspectos que têm se mostrado essenciais para a competitividade no mercado actual. A implementação dessa tecnologia no Restaurante & Bar Clube do Commodore permitirá não apenas a modernização dos serviços, mas também

o alinhamento com práticas sustentáveis, ao eliminar o uso de papel e reduzir o impacto ambiental das operações.

Contudo, a escolha do tema justifica-se pela sua pertinência tanto no contexto local de Inhambane quanto no cenário global, onde a adopção de soluções tecnológicas é cada vez mais valorizada. Ao investigar a aplicabilidade e os impactos da digitalização no sector de restauração, a pesquisa não só tem benefícios práticos para o Restaurante & Bar Clube do Commodore, mas também contribui apresentando análise crítica sobre as possibilidades e desafios da modernização tecnológica em pequenas e médias empresas do sector.

1.4.Objectivos

1.4.1. Geral

- Propor a Implementação do Menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore

1.4.2. Específicos

- Explicar o funcionamento do menu actualmente usado no Restaurante & Bar Clube do Commodore;
- Descrever o funcionamento do menu QR Code;
- Identificar os benefícios do menu QR Code;
- Apresentar o plano de formação para os colaboradores no uso do Menu QR Code

1.5.Metodologia

Neste subtítulo apresenta – se os procedimentos metodológicos que serviram de alicerce na realização do Projecto de Desenvolvimento, onde foram apresentados o tipo de pesquisa, técnicas e instrumentos de recolha de dados que serviram de base no estudo.

1.5.1.Classificação da Pesquisa

Neste subtema, é apresentado a pesquisa quanto à abordagem, quanto à natureza e quanto aos objectivos

- Quanto à abordagem

O projecto de Desenvolvimento apresenta uma abordagem qualitativa, baseado no raciocínio de Bogdan e Biklen (2003), este tipo de pesquisa envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contacto directo do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes. Dessa forma, foi possível o contacto directo da pesquisadora com a área estudada, colher dados sobre a qualidade dos serviços do Restaurante & Bar Cube do Commodore e perceber como o menu tradicional impresso em papel influencia na experiência dos clientes.

- Quanto à natureza

Este projecto quanto à natureza classifica – se como aplicada, baseando – se pelo facto de gerar conhecimento de aplicação prática para a resolução de problemas específicos, que dificultam a agilidade dos serviços nos restaurantes & bares, tendo como caso concreto o Restaurante & Bar Clube do Commodore e sugerir a implementação do menu QR Code para ajudar na eficiência dos serviços.

- Quanto aos objectivos

O projecto quanto aos objectivos classifica – se como descritiva. A pesquisa descritiva busca descrever um fenómeno ou situação em detalhes, especialmente o que está ocorrendo, permitindo abranger, com exactidão, as características de um individuo, uma situação, ou um grupo, bem como desvendar a relação entre os eventos (SELLTIZ, et al; 1965). Nesta pesquisa procurou – se compreender dos clientes qual é a percepção sobre o menu usado, no que diz respeito a qualidade dos serviços prestados, esse estudo foi feito no Restaurante Clube do Commodore.

1.5.2.Fases da pesquisa

O Projecto de Desenvolvimento seguiu 4 fases, nomeadamente: (I) Escolha e delimitação do Tema, (II) Recolha de dados, (III) Análise de dados e redacção final e (IV) Apresentação do trabalho final.

1ª fase: **Escolha e Delimitação do Tema**

Nesta fase a autora identificou o problema com o auxílio de diversos artigos, monografias, teses, congressos e revistas, fez a formulação da pergunta de partida e do tema.

Fase 2: Recolha de Dados

Para a recolha de dados a pesquisadora dirigiu – se ao campo recorreu as seguintes técnicas e instrumentos: questionário em forma de entrevista, inquérito, observação directa, pesquisa bibliográfica e pesquisa virtual.

- **Entrevista** – As entrevistas foram dirigidas a gestora do Restaurante & Bar 3D e ao chefe do Restaurante & Bar Clube do Commodore, com vista a recolher todos os dados relevantes para o desenvolvimento do projecto. No raciocínio de Cervo & Bervian (2002), a entrevista é uma das principais técnicas de colectas de dados e pode ser definida como conversa realizada face a face pelo pesquisador junto ao entrevistado, seguindo um método para se obter informações sobre determinado assunto. (APÊNDICE D e E)
- **Questionário** – Foi dirigido aos potenciais clientes do Restaurante e Bar Clube do Commodore de forma online (Google forms) com o intuito de obter a opinião da qualidade dos serviços prestados e o sentimento sobre a implementação do menu QR Code, o questionário contém 15 (quinze) perguntas fechadas e 1 (uma) aberta, foram questionados 74 clientes dos quais 54 questionados virtualmente e 20 questionados presencialmente em um período de 3 meses (Novembro de 2023 à Janeiro de 2024). Segundo Cervo & Bervian (2002), o questionário refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. Ele pode conter perguntas abertas e/ou fechadas. As abertas possibilitam respostas mais ricas e variadas e as fechadas, maior facilidade na tabulação e análise dos dados. (APÊNDICE C)
- **Observação directa** - A observação foi feita no decorrer do estágio curricular I no Restaurante Clube Commodore que consistiu em observar aspectos ligados a qualidade do atendimento dos colaboradores, o tempo de espera para a disposição do pedido do cliente. Para Cervo & Bervian (2002), observar é aplicar atentamente os sentidos físicos a um amplo objecto, para dele adquirir um conhecimento claro e preciso. Na mesma linha de pensamento ressaltam que, a observação é vital para o estudo da realidade e de suas leis. Sem ela, o

estudo seria reduzido a simples conjectura e simples adivinhação. (APÊNDICE B)

- **Pesquisa bibliográfica**

Segundo Vergara (2000), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído, principalmente, de livros e artigos científicos e é importante para o levantamento de informações básicas sobre os aspectos directa e indirectamente ligados à nossa temática. Por via do acervo literário, foi possível fazer o levantamento de informações referentes ao menu QR Code para a restauração, seus benefícios e desvantagens.

- **Pesquisa virtual**

Esta técnica foi bastante relevante para o desenvolvimento do projecto pois consistiu na leitura e consulta de artigos e livros publicados em Websites. Onde foram encontrados livros, monografias e teses referentes ao tema em estudo.

3ª fase: **Análise e Interpretação de Dados**

A fase da análise e interpretação dos dados é fundamental para o projecto, é por meio dela que são apresentados os resultados da pesquisa. Com recurso aos dados recolhidos na área de estudo (campo) e da revisão bibliográfica foi possível fazer a compilação dos resultados. A redacção final do trabalho foi feita por meio da Microsoft Office 2019, observando as normas do Regulamento de Culminação do Curso exposto na ESHTI.

4ª fase: **Apresentação do Trabalho Final**

Finda a fase da análise e interpretação de dados, nesta fase foi feita a apresentação do trabalho final na direcção do curso com o intuito de avaliar o trabalho, a sua avaliação segue os seguintes passos: avaliação escrita que é a avaliação da parte escrita e aprovação do trabalho e a avaliação oral que está predisposto a defesa do trabalho com auxílio do Microsoft PowerPoint, obedecendo a seguinte sequencia: Introdução, problematização, justificativa, objectivo geral e específicos, metodologia, fundamentação teórica, apresentação da área de estudo, estudo técnico do problema, acções concretas para a resolução do problema, plano de formação, resultados esperados, cronograma de actividades, orçamento e por fim algumas referências que foram usadas no projecto.

II. CAPÍTULO: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo, faz-se o enquadramento teórico do assunto objecto da investigação, traçando-se quadro teórico que permite a estruturação conceptual que dará sustentação ao desenvolvimento da investigação

2.1. Conceitos básicos

2.1.1. Menu

Segundo Rodrigues (2018, p. 37), "o menu é um elemento fundamental na operação de um restaurante, funcionando como um guia para os clientes. Ele lista os itens disponíveis, descrições dos pratos, preços e, em alguns casos, informações sobre ingredientes e preparações". Esta definição ressalta a importância do menu como um meio de comunicação entre o restaurante e seus clientes. Na ideia do mesmo autor cardápio deve ser cuidadosamente pensado e elaborado, para tal deve – se levar em conta alguns factores no momento do planeamento como: O conhecimento da população a que se destina; a clientela pode ser de executivos, turistas, viajantes, funcionários, entre outros; sexo e idade; tempo disponível para as refeições; Actividade física e ocupação; estado nutricional e fisiológico dos indivíduos; hábitos regionais e alimentares.

2.1.2. Menu digital

Segundo Silva (2020, p.58), "o menu digital é uma inovação que permite que os clientes acessem o cardápio do restaurante por meio de dispositivos electrónicos. Ele oferece vantagens como a actualização instantânea do conteúdo, a personalização da experiência do cliente e a redução do uso de menus físicos, contribuindo para práticas mais seguras e sustentáveis".

O menu digital é uma versão electrónica do menu tradicional, acessível por meio de dispositivos digitais como smartphones, tablets e computadores. Ele pode ser visualizado através de websites, aplicativos ou códigos QR e oferece uma série de vantagens, como a actualização em tempo real e a redução do contacto físico, especialmente relevante em tempos de preocupação com a higiene. Entretanto o menu digital transforma a forma como os estabelecimentos interagem com seus clientes e otimiza a gestão dos menus.

2.1.3. Tipos de menu digital

O menu digital é uma evolução do menu tradicional impresso e pode ser encontrado em várias formas, cada uma oferecendo vantagens distintas. Os principais tipos de menus digitais incluem menus baseados em QR Code, menus em aplicativos móveis e menus em dispositivos de visualização no local, como tablets.

2.1.3.1. Menus Baseados em QR Code

Os menus baseados em QR Code são uma das formas mais comuns de menu digital. Nesse modelo, os clientes escaneiam um código QR com seus smartphones para acessar o menu online do restaurante. Este tipo de menu digital oferece uma série de vantagens, incluindo a facilidade de acesso e a possibilidade de atualizações em tempo real.

De acordo com Araújo (2021, p. 45), "os menus QR Code permitem que os clientes acessem o cardápio diretamente de seus dispositivos móveis, o que elimina a necessidade de manuseio de menus físicos e pode reduzir a propagação de germes, além de permitir atualizações instantâneas do menu". Essa característica é especialmente importante em contextos de saúde pública e para promover práticas mais seguras e higiênicas.

2.1.3.2. Menus em aplicativos móveis

Outra forma de menu digital é o menu integrado em aplicativos móveis. Conforme Rocha (2021), "menus em aplicativos móveis proporcionam uma experiência personalizada para o usuário, oferecendo não apenas acesso ao cardápio, mas também a funcionalidades como pedidos antecipados, pagamentos integrados e promoções exclusivas" (p. 89). Este tipo de menu digital oferece uma solução mais integrada e personalizada para o gerenciamento das operações de um restaurante.

Conforme Soon, TJ (2008), Muitos restaurantes desenvolvem seus próprios aplicativos que incluem o menu digital, possibilitando aos clientes visualizar pratos, fazer pedidos e, em alguns casos, realizar pagamentos diretamente pela App. Esses aplicativos podem oferecer funcionalidades adicionais, como recomendações personalizadas e programas de fidelidade.

2.3.3. Menus em dispositivos de visualização no local

Segundo Souza (2020; p.102), "o uso de dispositivos de visualização no local oferece uma experiência interactiva e dinâmica para os clientes. Esses sistemas não apenas apresentam o menu, mas também permitem que os clientes façam pedidos e interajam com a interface de

forma intuitiva, melhorando a eficiência do atendimento". Este tipo de menu digital é ideal para ambientes onde a interacção directa com o cliente pode ser optimizada.

Menus digitais em dispositivos de visualização no local, como tablets dispostos nas mesas dos restaurantes, são uma terceira opção. Esses dispositivos permitem que os clientes visualizem o cardápio de forma interactiva e façam seus pedidos directamente através da interface do tablet. Além de proporcionar uma experiência moderna e inovadora, esses dispositivos podem reduzir o tempo de espera e melhorar a eficiência do serviço.

2.4. Restaurante

Os restaurantes sofisticados, de acordo com Walker e Lundberg (2003), são estabelecimentos que se destacam por possuírem um ambiente luxuoso e confortável. Nesses locais, é comum o uso de talheres de prata de alta qualidade, louças e cristais finos, além de toalhas de linho que compõem o cenário. A mobília inclui detalhes arquitectónicos, como quadros decorativos, que reforçam a atmosfera de requinte.

Barrows e Powers (2004) explicam que o termo *restaurant*, que significa "restaurador de energia", tem origem no francês e descreve os locais públicos que, inicialmente, ofereciam pão e sopa aos seus frequentadores. No entanto, segundo Barrowsetal. (2012), actualmente o termo restaurante é utilizado para designar qualquer estabelecimento onde há confecção e venda de comida ou bebida, seja para consumo no local ou para ser levada.

Castelli (2003), citado por Luís (2010), classifica os principais tipos de restaurantes em cinco categorias. O **Restaurante Internacional** é conhecido por oferecer um serviço refinado e pratos da cozinha internacional. O **Restaurante Regional** caracteriza-se por sua decoração típica, além dos pratos representativos de uma determinada região ou país, marcados por fortes características culturais. O **Restaurante Comercial**, por sua vez, apresenta instalações mais simples e cardápios voltados para refeições rápidas e acessíveis, atraindo principalmente trabalhadores do comércio e de escritórios. Já o **Restaurante de Empresa** é voltado ao atendimento de funcionários de empresas, oferecendo serviço *self-service*, com refeições rápidas e práticas. Por fim, o **Restaurante do Hotel** é destinado aos hóspedes, mas também pode atender clientes externos, oferecendo, assim, uma experiência tanto para residentes quanto para passantes.

2.5. Bares

No que diz respeito aos bares, Castelli (2003), define esses estabelecimentos como locais públicos onde são vendidas bebidas alcoólicas, frequentemente acompanhadas de petiscos. Um dos elementos essenciais do ambiente de um bar é o balcão, onde as bebidas são servidas e o desempenho do barman se torna parte fundamental da experiência oferecida.

Os bares podem ser classificados em várias categorias, dependendo do público-alvo e da oferta de produtos e serviços. Por exemplo, os **bares temáticos** são populares por decorarem seus ambientes de acordo com um tema específico, como esportes ou música, criando uma atmosfera diferenciada para seus clientes (CASTELLI, 2003). Existem os **bares de coquetéis**, que se especializam em bebidas preparadas com técnicas sofisticadas e ingredientes premium, atraindo um público que valoriza experiências de consumo mais refinadas (VENTURI, 2010).

2.6. Gestão de Restaurantes

A gestão de restaurantes envolve a habilidade de controlar e planejar processos para alcançar objectivos e metas. Cada aspecto do gerenciamento, desde a escolha da localização até o planeamento do cardápio, influencia directamente na qualidade dos produtos e serviços oferecidos, impactando na satisfação dos clientes. Segundo Venturi (2010), “a gestão de um restaurante envolve planejar, organizar, controlar processos e liderar pessoas para alcançar metas e objectivos comuns”.

Entre as funções gerenciais, destacam-se o planeamento do cardápio, a organização da equipe de trabalho, o controle das compras, bem como a liderança e a motivação dos colaboradores. Como os restaurantes operam em um ambiente que envolve pessoas, é fundamental que o gestor compreenda as expectativas tanto dos clientes internos (colaboradores) quanto dos externos (clientes) e trabalhe para transformar essas expectativas em experiências positivas.

Quadro 1: Pilares de sustentação de um estabelecimento que serve alimentos e bebidas

Dimensão	Característica
Formato	Diz respeito não somente aos aspectos decorativos, mas ao ambiente gerado por todo o conjunto humano e físico

Especialidade	Precisa estar em perfeita sintonia com todos os elementos componentes desse conceito e em sintonia como os anseios e expectativas do público – alvo
Serviço	Também deve ser adequado ao conceito do estabelecimento e sua proposta de atendimento ao nicho específico de mercado

Fonte: Venturi (2010)

Como o ritmo de trabalho nas empresas de alimentação, é orientado pela rapidez (na preparação das refeições, atendimento, etc) aspectos como organização do espaço e administração do tempo são fundamentais, requerendo a contratação de pessoas rápidas, determinadas e minuciosa, voltadas aos detalhes (CUNHA, MIRANDA e DE PAULA, 2005).

Os autores acima referenciados ressaltam que “as actividades são desenvolvidas em equipa, sob pressão, e requerendo sincronia em função de atender satisfatoriamente os clientes. O trabalho é rigidamente esquematizado, necessita de treinamento constante e, muitas vezes, ultrapassa o número de horas permitido pela legislação trabalhista. Assim, uma liderança apta a administrar e motivar as pessoas é importante, pois as equipes integram pessoas com culturas e preferências diferenciadas e, geralmente, com baixa escolaridade”.

2.7.Tecnologia nos Restaurantes

A tecnologia tem evoluído no sector de restauração, principalmente, no funcionamento dos restaurantes. Essas inovações impactam desde o atendimento ao cliente até a logística de cozinha e a gestão de estoque.

a) Atendimento ao cliente

- Cardápios digitais e QR Codes: com o aumento da digitalização, muitos restaurantes utilizam QR Codes nas mesas para que os clientes possam visualizar o cardápio em seus próprios dispositivos, é uma alternativa prática e higiénica, permite ao restaurante actualizar os preços e pratos com facilidade.

b) Automação na cozinha

- **Sistemas de comandas electrónicas:** quando o cliente faz o pedido, ele automaticamente enviado na cozinha através do sistemas de comanda digital.

Reduzindo o tempo de espera e o numero de erros que ocorrem durante o envio manual de pedidos.

c) **Gestão de estoque**

- **Softwares de controlo de estoque:** programas de gestão de estoque permitem monitorar o uso de ingredientes em tempo real e alertam sobre a necessidade de reabastecimento. Eles também geram relatórios detalhados sobre o consumo de insumos, ajudando na tomada de decisões de compra.

Segundo Moreno e Tejada (2019), o uso de tecnologia em restaurantes é muito empregado nos processos de logística de alimentos (cadeia de suprimentos), actividades de marketing (recomendação e avaliação de clientes), empregados com fins de geo-localização, e no processamento de alimentos em cozinhas profissionais e na promoção da segurança de alimentos.

Segundo avalia Porter (1989), Uma empresa diferencia – se da concorrência, quando oferece alguma coisa singular valiosa para os compradores além de simplesmente oferecer um preço baixo. A diferenciação permite que a empresa peça um preço – prémio, venda um maior volume do seu produto por determinado preço ou obtenha benefícios equivalentes, como uma maior lealdade do comprador durante quedas cíclicas ou sazonais.

Chien et al (1998), acreditam que o treinamento é um factor crítico de sucesso na implementação de soluções, mas observam que menos de um terço dos gestores está disposto a pagar por isso. Dessa forma, acreditam que serviços de treinamento e suporte oferecidos pelos provedores de soluções, podem facilitar a aceitação e reduzir os riscos de implementação.

Muller (1999), destaca que o uso de tecnologia conecta níveis organizacionais, permite o acúmulo de experiências compartilhadas, e têm potencial de transformar gestores em trabalhadores do conhecimento, e que não aceitar essa realidade é “condenar a empresa ao esquecimento”. Para o autor, a tecnologia não substitui o que considera o cerne da oferta de um restaurante as experiências dos clientes proporcionadas pelo serviço, mas juntos promovem a transformação organizacional.

2.8. Gerenciamento de Pedidos em Restaurantes

No pensamento de Rebelato (1997), existem aqueles estabelecimentos que disponibilizam todos os pratos e bebidas em um buffet livre ou por peso, onde os próprios clientes servem-se do que desejam. Outros disponibilizam somente os pratos no buffet as bebidas são pedidas aos garçons que atendem nas mesas. Outros, em que os pratos ficam em estruturas, onde o cliente escolhe o que quer e funcionários vão servindo essas escolhas no prato, fazendo com que o cliente não tenha contacto directo com os alimentos. Existem, também, os restaurantes à la carte, em que todos os pratos e bebidas ficam disponíveis em cardápios físicos ou virtuais, e o cliente escolhe o que quer e faz os pedidos a garçons.

O sucesso de um restaurante só acontece se o cliente tiver uma boa experiência com o atendimento, sendo que esse atendimento não envolve somente o contacto com o garçom, mas a agilidade e a eficiência na solicitação e entrega do pedido. E não há dúvidas que a gestão de pedidos inconsciente e desorganizada influencia directamente na experiência dos clientes. Se houver erros ou demoras nas entregas do pedido, o cliente não ficará satisfeito e ainda pode propagar uma imagem ruim do restaurante para futuros consumidores. Dessa forma, é necessário que o gerenciamento dos pedidos mantenha um fluxo organizado e evite que o cliente fique muito tempo esperando. Em outras palavras, é importante manter uma harmonia entre tempo de entrega e eficiência na solicitação do pedido.

O gerenciamento do de pedidos em restaurantes é um processo essencial que visa organizar, monitorar e agilizar a operação de recebimento, preparo e entrega de pedidos. Esse gerenciamento eficiente é crucial para garantir a satisfação dos clientes e a produtividade da equipa.

Abaixo são apresentadas as principais etapas do gerenciamento de pedidos em restaurantes

Recebimento de pedidos

- **Sistemas de Ponto de Venda (POS):** a utilização de um sistema POS centralizado permite que os pedidos sejam registados de forma rápida e precisa, eliminando o uso de comandas em papel e reduzindo o tempo de espera;
- **Pedidos digitais (QR Codes):** em alguns estabelecimentos, os clientes podem fazer seus pedidos directamente do sistema, agilizando o processo e reduzindo os erros.

Organização e exibição de pedidos

- **Sistema de Display de cozinha (KDS):** o KDS possibilita a visualização dos pedidos em tela na cozinha, organizando – os conforme a ordem de chegada, destacando os itens, tempo de preparo e pedidos prioritários, isso permite que a equipa de cozinha visualize e organize o fluxo de trabalho de forma eficaz.
- **Sincronização de pratos:** o sistema também precisa coordenar a produção para que os itens de um mesmo pedido fiquem prontos simultaneamente.

Para que a gestão de gestão seja rápida e eficiente é ter em conta os seguintes aspectos:

- Automatização do atendimento

Com os pedidos manuais, o cliente fica sujeito a ter mais problemas com os pedidos, como perda da comanda, erros por caligrafia do garçom, confusão com a numeração das mesas, troca de comanda entre garçons, refeições não entregues ou entregues erradas, entre muitos outros problemas. Para agilizar os pedidos invista em comandas de papel impresso ou electrónicas, ajuda na conta de cada cliente para que não ocorra a cobrança de valores equivocados.

- Treinamento da equipa de atendimento

Os garçons são responsáveis pela experiência dos clientes no restaurante, por isso invista no treinamento do pessoal. Vale ressaltar que a gestão de pedidos em restaurante, o treinamento não deve ser somente para a equipa de garçons, mas também para os profissionais da cozinha.

- Garçons capacitados

O garçom deve ser capaz de informar as refeições disponíveis no menu, ficar atento a demora no preparo das refeições e verificar o que pode ser feito para amenizar o tempo de espera do cliente. O garçom deve ser/ter: boa memória, ágil, cordial, paciente, comunicação clara, higiene, simpatia e capacidade de lidar com clientes embriagados ou indecisos.

- Organização dos processos

A gestão de pedidos em restaurante deve estabelecer quais os processos e função de cada profissional. Isto porque, há processos desde o atendimento até a saída do cliente do estabelecimento. Definir bem os processos até entrega do pedido ira fornecer um

atendimento mais eficiente e dinâmico para todos os envolvidos no processo, em especial ao cliente.

- Investimento em pratos com maior saída

É importante que se tenha conhecimento de quais pratos são mais pedidos e quais são os momentos que há essa maior movimentação. Essas informações podem ser colectadas por meio das comadas, onde é possível colectar quais os dias e quais pratos são mais pedidos.

- Investimento em tecnologia

A tecnologia já faz parte de todos os âmbitos da sociedade, por que não utilizar para melhorar a experiência dos seus clientes, há diversos softwares que possibilitam maior controlo na gestão de pedidos em restaurantes.

Em suma, esse gerenciamento é importante para uma operação eficiente e de alta qualidade, investir em tecnologias de pedidos digitais, treinamento da equipa e controlo de processo permite uma operação mais organizada, rápida e com menor margem de erro. Um gerenciamento eficiente não só melhora a experiencia dos clientes, mas também aumenta a produtividade e rentabilidade do restaurante, garantindo a sua competitividade no mercado.

2.9.Diferencial competitivo do menu digital

Em decorrência do crescimento da internet, um novo modelo de negócios se desenvolve, o qual ampliou um novo tipo de relacionamento entre a empresa e o consumidor, obrigando as organizações a modificarem suas estruturas. As vendas por meio da internet estimularam um novo conceito de divulgação, o marketing electrónico. A eficaz utilização destas novas tendências proporciona as organizações a utilizarem técnicas que estimulam a compra através da internet. Assim, o marketing virtual se mostra um forte facilitador promovendo a interacção entre cliente e empresa (LIMEIRA, 2003).

A transformação digital se tornou mais importante para o funcionamento dos pequenos negócios, pois uma empresa com presença digital é capaz de ficar mais conhecida no mercado e com isso também é claro ampliar significativamente o número de clientes consumidores. Para Guilherme (2011) uma sociedade cada vez conectada, que toma decisões importantes por meio de smartphones e computadores, exige dos empreendedores uma presença digital dos empreendedores que pode ser responsável pelo aumento da

competitividade das suas empresas. Com o grande aumento da tecnologia e novas formas de negócio, é de responsabilidade das empresas estudarem para que possam entregar experiências interactivas e modernas aos clientes, como a alternativa: menu digital.

De acordo com Saragioto (2022), com a facilidade de um dispositivo móvel, os clientes podem explorar de forma autónoma o cardápio, escolhendo pratos e fazendo seus pedidos de maneira conveniente. Essa abordagem traz benefícios tanto para os clientes, quanto para os restaurantes.

Segundo Pablo (2023), utilizar um cardápio digital pode fazer total diferença para o seu negócio. Afinal, um cardápio digital conta com vantagens não só tecnológicas, mas também de custos e praticidade para seu dia-a-dia.

É necessário ter criatividade no momento de criação, de expor a comida ou bebida no cardápio, pois esse detalhe pode ser um diferencial para atrair mais clientes. Nomes diferentes e peculiares convidam a atenção de quem procura novidade, e como o cardápio é o seu primeiro vendedor ele deve ser bem elaborado. O menu digital tem um impacto directo no aumento das vendas dos restaurantes, pois optimiza todo o processo de atendimento, o gerenciamento dos pedidos e a oferta personalizada de promoções e combos sob medida para cada perfil de cliente. O menu digital é uma tendência que veio para ficar, no sector de alimentação vem crescendo cada dia a mais. Assim é necessária uma especialização e actualização quanto o seu atendimento, serviço abordagem para garantir a maior atracção de cliente para seu estabelecimento e possibilita ao empreendedor diversas vantagens.

2.10. Funcionamento do Menu usado actualmente no Restaurante & Bar Clube do Commodore



Figura 1 - imagem ilustrativa do menu usado no Restaurante & Bar Clube do Comodore

Fonte: autora (2024)

Durante o desenvolvimento do projecto a pesquisadora observou que o Restaurante beneficia de internet (WI-FI), uma linda vista ao mar e uma TV via satélite, porém, o menu actualmente usado tem criado vários problemas/constrangimentos para os clientes e colaboradores no que diz respeito a flexibilidade no atendimento, apresentação do menu (preços e pratos), o pedido do cliente é registado em uma comanda tradicional impressa em papel. Conta com 1 computador para o fechamento de contas e abertura de mesas, a internet abrange a cozinha, mas, o chefe de cozinha é que tem acesso para visualizar receitas (decorações de pratos e o tempo de cozedura de cada prato), os clientes reclamam pela demora para a saída do pedido, chegando a esperar cerca de 1h.

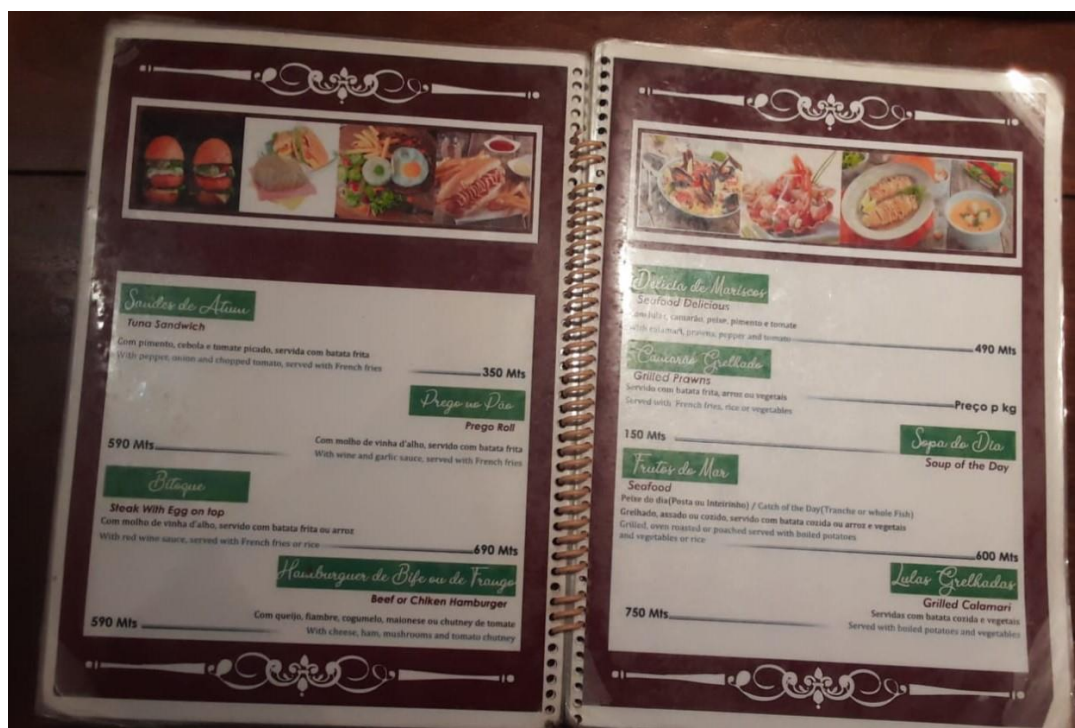


Figura 2 – Visualização dos pratos e preços do menu do Restaurante & Bar Clube do Commodore

Fonte: autora (2024)

2.11. Menu Digital QR Code

O menu digital QR Code é uma tecnologia simples e acessível, que traz vários benefícios para o estabelecimento, na medida em que elimina o cardápio impresso. E, mesmo contando com a tecnologia, acaba sendo bem mais económica. Menus digitais QR Code oferecem vários benefícios para os bares e restaurantes que os adoptam, eles são mais atractivos para os clientes.



Figura 3 - imagem do menu QR Code

Fonte: <https://www.freepik.com/free-photos-vectors/mobile-scan-qr-code/9>

Menu digital QR Code em inglês se refere a Quick Responde Code, ou, em tradução literal Código de Resposta Rápida, é uma opção tecnológica para os clientes de um estabelecimento visualizarem o menu sem precisar consultar o cardápio físico, impresso em papel ou plástico.

O QR Code é uma ferramenta com diferentes funcionalidades e fins. É um código bidimensional de leitura rápida que foi criado em 1994, pela Denso-Wave Corporation, uma empresa do grupo Toyota, para facilitar o processo de catalogação dos componentes para automóveis. Com o aparecimento dos telemóveis com funcionalidade de leitura de QR Code, gerou-se um grande crescimento na utilização deste código por parte do público em geral. Esta funcionalidade revelou-se conveniente para a maioria dos negócios e aumentou a popularidade do código considerando a facilidade com que permite às pessoas aceder a websites e outras informações online (DENSO WAVE).

2.12. Funcionamento do Menu QR Code no Restaurante

Para Alves, Félix, Martins (2010), o que se verifica com esta nova vaga é que desde o pedido realizado até a cozinha existe um computador central que trata a informação”. Ou seja, quando o cliente interage com o menu, ao verificar os pratos que existem e fizer o pedido o computador central envia a informação para a cozinha ou para o bar. A informação do pedido é recebida na cozinha quando se trata de algum prato, e é no bar quando o pedido é uma bebida, de forma a descongestionar e facilitar todo o processo do serviço.

De facto, o que se verifica com esta implementação é que:

- O cliente pode efectuar um pedido logo após se sentar, não necessitando de aguardar pela vinda de um garçom para fazer o pedido;
- Ao existir informação para cada produto do menu, consegue – se saber tudo que precisa sobre um produto antes de fazer o pedido não sendo necessário a existência de um garçom;



Figura 4 - Escaneamento do QR Code com a câmara do dispositivo móvel, que direcciona automaticamente para o menu digital do estabelecimento

Fonte: <https://ajuda.programaconsumer.com.br/como-instalar-e-configurar-o-cardapio-digital-na-mesa/>

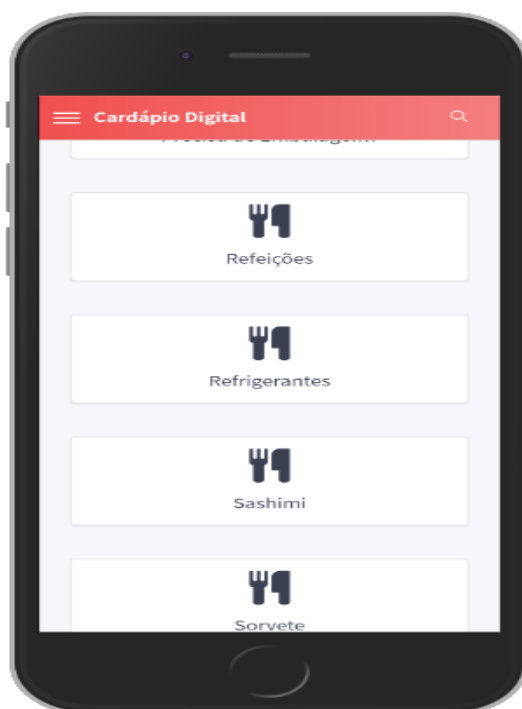


Figura 5 - Realização do pedido por meio do aplicativo, podendo o cliente personalizar o prato, a depender das regras específicas do restaurante. Há restaurantes que disponibilizam o atendimento humano para fazer o pedido;

Fonte: <https://ajuda.programaconsumer.com.br/como-instalar-e-configurar-o-cardapio-digital-na-mesa/>

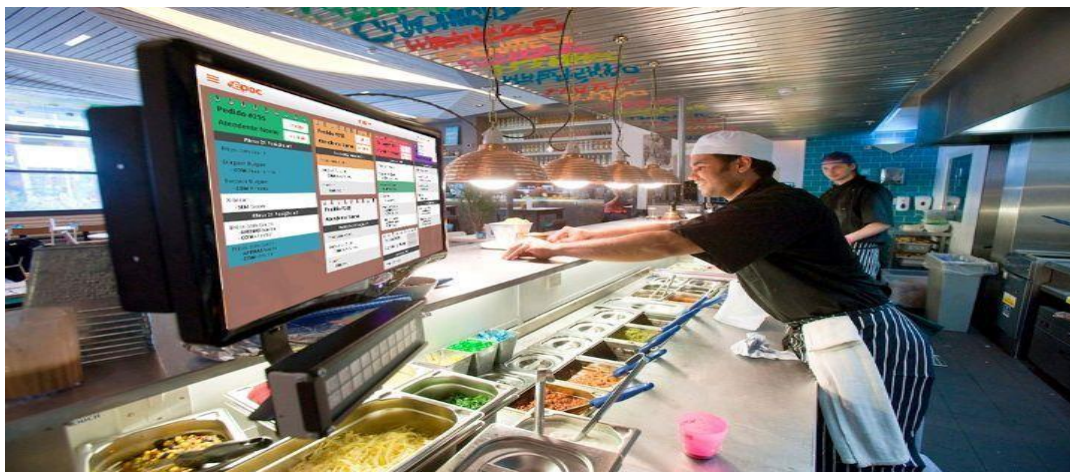


Figura 6 - Aguardar o preparo do prato, cujo pedido é enviado, por meio da tela de produção para a cozinha;

Fonte: <https://epoc.com.br/blog/tela-de-producao-ou-impressora-termica-de-pedido-para-cozinha-bar/>



Figura 7: recebimento do pedido feito pelo cliente através do menu QR Code

Fonte: <https://www.qrcode-tiger.com/pt/digital-menu>



Figura 8: fechamento da conta através do QR Code

Fonte: www.techtudo.com.br

2.13. Casos de estabelecimentos que beneficiam do menu tradicional impresso em papel e o menu QR Code

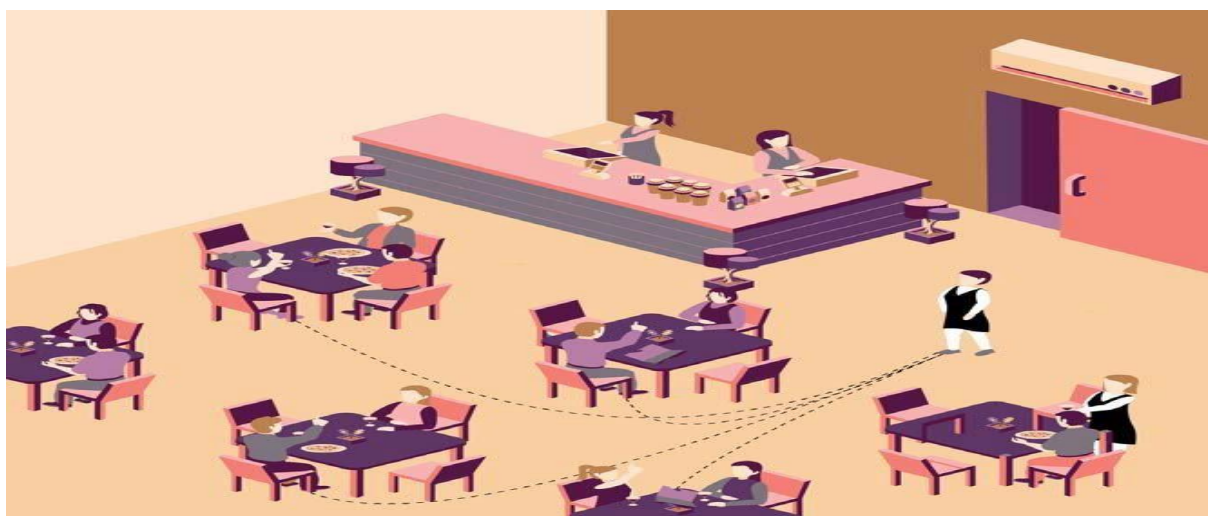


Figura 9: Sobrecarga do garçom perante o fluxo no estabelecimento antes da implementação do menu QR Code

Fonte: Lima (2024)

Descrição da figura 9: o fluxo do restaurante tende a congestionarem certo momento devido a quantidade de vezes que é preciso chamar o garçom, deixando o cliente insatisfeito. É claro que este é apenas um dos fatores que causam tal insatisfação.



Figura 10: Sobrecarga do garçom com o fluxo no estabelecimento depois da implementação do menu QR Code

Fonte: Lima (2024)

Descrição da figura 10: o fluxo do estabelecimento da figura 8 remete uso do menu QR Code, quando o cliente sai satisfeito com o atendimento e a facilidade em realizar pedidos. Desta forma, pelo menos um problema referente a estes tipos de estabelecimentos acaba sendo solucionado, com uma praticidade que o menu QR Code estará proporcionando, deixando que os garçons fiquem livres e possa haver até um facturamento maior devido ao grande fluxo de clientes e melhoria no estabelecimento.

2.11.1. Benefícios do menu QR Code para o restaurante

Adoptar o menu QR Code traz diversos benefícios para restaurantes e bares, que vão desde a melhoria da experiência do cliente até a otimização do tempo da equipa de atendimento.

Essas são as principais vantagens do menu digital QR Code, a saber:

- Facilita a experiência de compra do cliente

Ao utilizar o menu QR Code, os clientes podem acessar o cardápio com facilidade, visualizar imagens e informações detalhadas sobre os pratos e realizar pedidos de forma rápida e prática, sem a necessidade de aguardar o atendimento de um garçom.

- Moderniza o ambiente do estabelecimento

A implementação de tecnologias como o menu QR Code mostra que o estabelecimento está actualizado e conectado as tendências do mercado, proporcionando uma imagem moderna e atraente para os clientes.

- Optimiza o tempo da equipa de atendimento

Com o uso do menu QR Code, os pedidos dos clientes são enviados directamente para a cozinha, permitindo que a equipa de atendimento se concentre em outras tarefas importantes, como oferecer um atendimento mais personalizado e eficiente.

- Reduz custos com impressão de cardápios físicos

Os estabelecimentos podem economizar com a impressão de cardápios em papel, que muitas vezes precisam ser actualizados e substituídos com frequência devido ao desgaste ou mudanças no cardápio.

- Soluções higiénicas e sustentáveis

O menu digital QR Code reduz o contacto físico entre os clientes e os cardápios, proporcionando uma opção mais higiénica e segura, especialmente no contexto actual de preocupação com a saúde. Além disso, a utilização de recursos digitais contribui para a redução do consumo de papel, tornando – se uma opção mais sustentável para o meio ambiente.

- Diminui o risco de erros nos pedidos

A comunicação directa entre o cliente e a cozinha por meio do menu digital diminui a possibilidade de erros nos pedidos, já que o cliente pode seleccionar e personalizar os pratos de acordo com suas preferências, evitando mal-entendidos e garantindo uma melhor experiência.

Embora o menu QR Code ofereça muitos benefícios, também apresenta algumas desvantagens que devem ser considerados, a saber;

- Necessidade de dispositivo móvel

O cliente precisa de um dispositivo com capacidade para ler o QR Code, o que pode excluir pessoas que não possuem esses aparelhos ou preferem não usa – los em restaurantes.

- Despesas para pequenos restaurantes

A implementação de um menu QR Code exige investimento em plataformas de criação de menus digitais, conectividade e segurança. Pequenos restaurantes podem apresentar dificuldades para arcar com os custos iniciais e de manutenção.

- Pessoas com deficiência visual

O menu QR Code pode não ser totalmente acessível para os clientes com deficiência visual ou baixa visão, principalmente se o menu não for projectado para funcionar para leitores ou opções de aumento de fonte.

III. CAPÍTULO III: DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO

3.1. Apresentação da Área de Estudo

O Restaurante & Bar Clube do Commodore é um estabelecimento situado na Cidade de Inhambane, Avenida Maguiguana, Estrada Nacional Nr 105, Balane 1, próximo ao edifício São Lucas, o restaurante foi inaugurado em 2010, possui uma classificação de quatro estrelas.



Figura 11 - Imagem frontal do Restaurante & Bar Clube do Commodore

Fonte: Autora (2024)



Figura 12 – Mapa do Restaurante & Bar Clube do Commodore

Fonte: Google Maps (2024)

Este mapa do Restaurante & Bar Clube do Commodore, delimitado por meio do Google Maps, constitui a área de estudo mencionada e no contexto do Projecto de Desenvolvimento. Numa visão aérea é possível observar que o Restaurante localiza – se no Hotel Casa do Capitão, com uma linda vista. Posteriormente, serão apresentados os problemas identificados e soluções para minimizar os problemas.

3.1.1.Descrição do Restaurante & Bar Clube do Commodore

O Restaurante & Bar Clube do Commodore, oferece aos seus clientes uma experiência de classe mundial. Desde pratos populares aos típicos, buffets no pequeno-almoço e o serviço *à la carte* no almoço e jantar, tradicionalmente decorados, com capacidade para 64 pessoas. Tendo como particularidade oferecer buffet ao almoço e/ou Jantar aos grupos de conferências, se assim solicitado. O pequeno-almoço é servido no intervalo das 07h às 10h de segunda à sexta, e das 7h às 11h aos sábados e os colaboradores trabalham em dois turnos: turno A (das 6h às 14h) e turno B (das 14h às 22h) em simultâneo com o bar.

Tabela 1 – Distribuição dos colaboradores do Restaurante

Cargo	Chefe do Restaurante	Subchefe do Restaurante	Barman	Serventes de mesa
Nr de colaboradores	1	1	1	5

Fonte: HCDC (2024)



Figura 13 – Imagens internas do Restaurante & Bar Clube do Commodore

Fonte:HCDC (2024)

O restaurante é equipado com uma máquina de café, um moinho de café, balcão de fácil limpeza, um bar com vários tipos de bebidas dentre os quais: aguardentes, tequilas, gins, whiskeys, licores, vinhos; um gueridon ou mesa de apoio. O restaurante também trabalha em conexão com a recepção, pois há sempre que ter informação acerca dos hóspedes no hotel. Faz-se levantamento do número de hóspedes para o controle do pequeno-almoço (nr de hóspedes em cada quarto). Pode-se servir o pequeno-almoço em take aways para hóspedes que tenham a viagem marcada para muito cedo e não tenham tempo para tomá-lo no restaurante, e também em room service (serviço de quarto).

3.1.2.Descrição da cozinha do Clube do Commodore

A cozinha do restaurante Clube do Commodore é um local amplo, com espaço suficiente para circulação do pessoal, com ventilação natural e artificial pois conta com o apoio de um extractor que suga o ar quente e odores para fora, deixando o ambiente mais fresco e ventilado. Tem paredes e chão de azulejo, que facilita a limpeza; bancadas de alumínio, armários para alocar seus utensílios e produtos, máquina de lavar loiça, duas latas grandes de lixo, dois fogões industriais, uma chapa, dois fornos industriais, uma máquina de fritar, quatro torneiras com água quente e fria, uma câmara frigorífica, uma pastelaria com batedeira industrial e outros utensílios e produtos usados na área citada.

A cozinha está localizada no mesmo apêndice que o restaurante, facilitando a sua comunicação, sendo apenas uma janela que separa a cozinha do restaurante. Cada bancada tem sua função, já que a cozinha está estruturada em zonas, que são: zona fria, de pré-preparo, quente, zona de lavagem. Funciona em dois turnos: A (06h - 14h) e B (14h - 22h) e para o manuseio dos alimentos os colaboradores dispõem de tocas e aventais.

Tabela 2 – Distribuição dos colaboradores da cozinha

Cargo	Chefe de cozinha	Subchefe de cozinha	Cozinheiros	Copeiros
Nr de colaboradores	1	1	6	2

Fonte: Autora (2024)



Figura 14 – Imagens da cozinha do restaurante Clube do Commodore

Fonte: HCDC (2024)

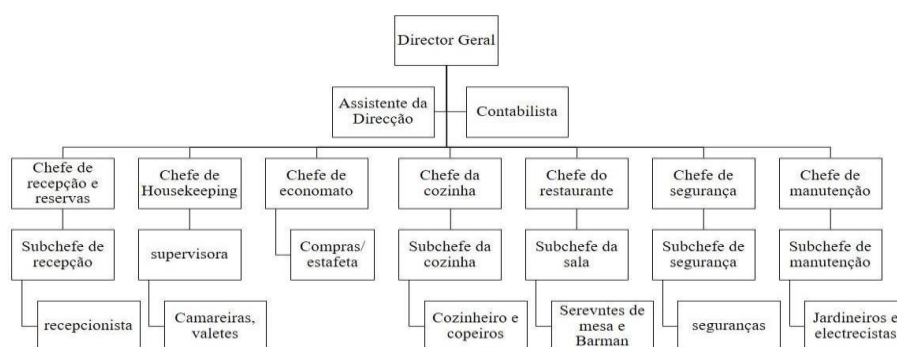


Figura 15 - Organograma do Restaurante & Bar Clube do Commodore

Fonte: Hotel Casa do Capitão (2024)

3.2. Estudo Técnico do Problema

Visando suprir as necessidades dos clientes, as empresas dos mais diversos ramos estão cada vez mais investindo em soluções que estejam rapidamente acessíveis para os consumidores, e que em contrapartida tragam um diferencial para o seu negócio. Um ramo que vem crescendo é o mercado de Alimentos & Bebidas (A & B) que engloba o fornecimento de produtos e serviços prestados pela indústria a estabelecimentos que fornecem alimentação aos consumidores de refeições fora do lar. (MUZECA e LANGE; 2019).

Neste subtítulo, são apresentados os dados recolhidos no campo, por meio de instrumentos utilizados para colectar dados, os resultados abaixo foram obtidos através do questionário dirigido aos clientes que frequentam o Restaurante & Bar Clube do Commodore:

- 1) Morosidade para a produção de pratos pela cozinha: o Restaurante & Bar Clube do Commodore tem demorado com a entrega dos pedidos dos clientes, demorando cerca de 1h para a disposição do prato na mesa do cliente. Que contribui para um ambiente desconfortável que resulta em reclamações. O que pode impactar nas receitas do estabelecimento.
- 2) Pratos ilustrativos não realísticos: Quando um cliente faz o pedido pela imagem do menu espera que a realidade corresponda com a referência, muita das vezes não é o que acontece, pois, o menu do restaurante & bar Clube do Commodore apresenta pratos que não são produzidos pela cozinha.
- 3) Perda de comandas e falhas nos pedidos: o Restaurante & Bar Clube do Commodore conta com um sistema manual (comandas impressas em papel) para o registo dos pedidos dos clientes, o servente de mesa leva mais tempo para anotar o pedido e por vezes o cozinheiro não compreende o que foi escrito na comanda e acaba errando no prato. Uma vez que os pedidos são anotados no papel e por conta da pressão quando há fluxo, algumas comandas emitidas na cozinha molham ou são esquecidas pelos cozinheiros.

A seguir, são apresentados os dados recolhidos no campo por meio do gráfico circular, popularmente chamado gráfico de "pizza".

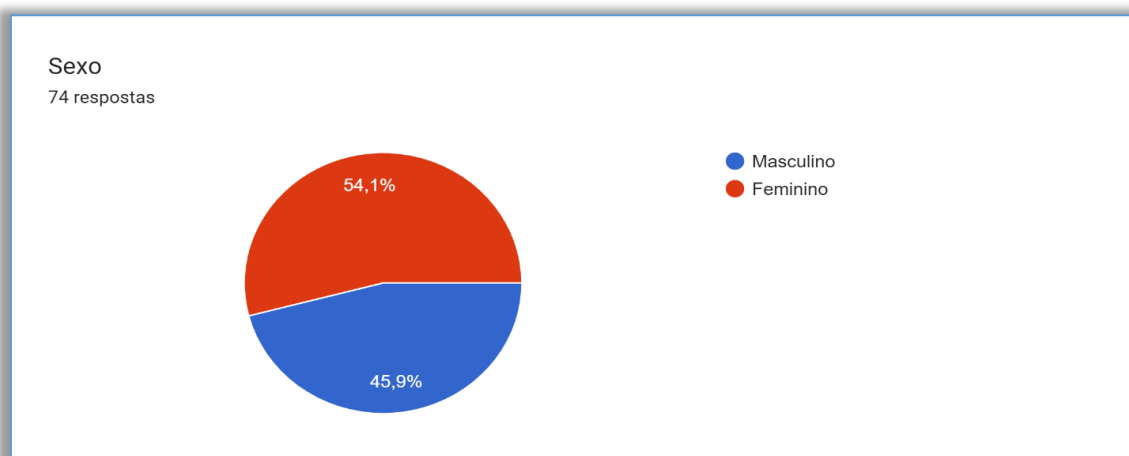


Gráfico 1 – Número de inqueridos por sexo

Fonte: Autora (2024)

De acordo com gráfico 1, foram inqueridos no total 74 clientes que frequentam o restaurante, 54,1% correspondente a 40 do sexo feminino e 45,9% correspondente a 34 do sexo masculino.

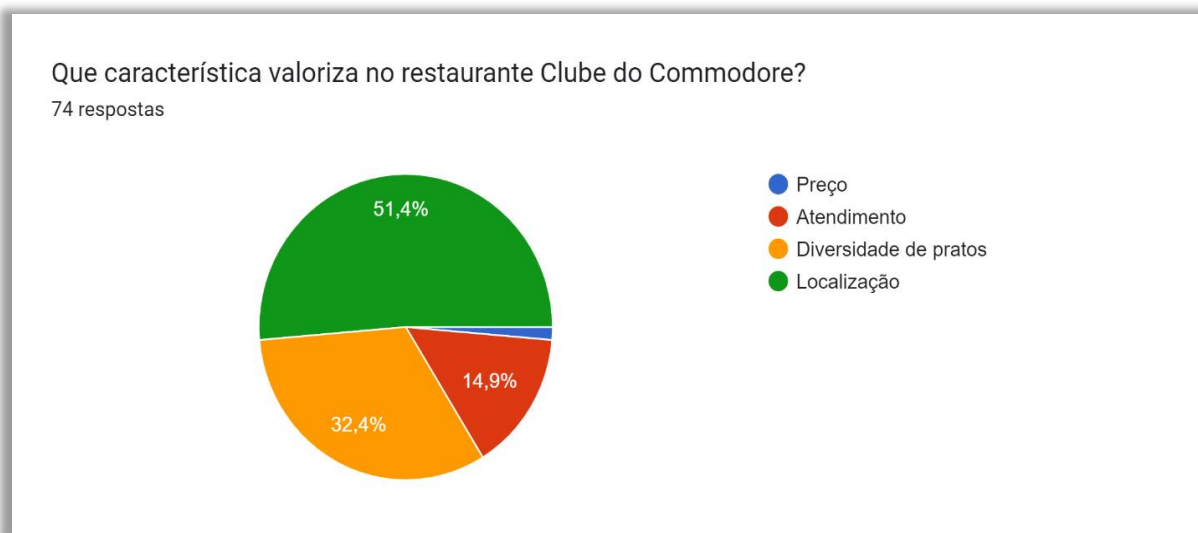


Gráfico 2 – Opinião dos clientes sobre as características apreciáveis no restaurante Clube do Commodore

Fonte: Autora (2024)

Em relação as características que os clientes valorizam no restaurante, 51,4% equivalentes a 37 clientes apreciam a localização; 23 clientes pertencentes a 32,4% valorizam a diversidade de pratos; 14,9% equivalentes a 11 clientes e os restantes 3 clientes valorizam o preço. Questionados sobre a qualidade dos serviços prestados, 44 clientes responderam que os serviços são razoáveis; 16 clientes afirmaram sendo "Bom"; 8 clientes não tiveram uma boa experiência com os serviços e 6 clientes demonstraram – se satisfeitos com os serviços.



Gráfico 3 –Tempo para entrega do pedido

Fonte: Autora (2024)

Com base no gráfico 3 relativamente ao tempo de espera para disposição do pedido ao cliente, 47,3% correspondentes a 35 clientes afirmaram que os pedidos duram em média 1h; 15 clientes equivalentes a 20,3% responderam que os pedidos levam 30min; 12,2% correspondentes a 9 clientes afirmaram que em menos de 30min recebem os seus pedidos e 20,3% pertencentes a 15 clientes responderam que o restaurante leva mais de 1h para entregar os pedidos. 38 clientes recomendaram que o restaurante melhorasse o atendimento; 17 clientes sugeriram que actualizassem o menu; 11 clientes sugeriram que o restaurante inovasse na apresentação dos pratos e o remanescente 8 clientes sugerem um novo layout das mesas.

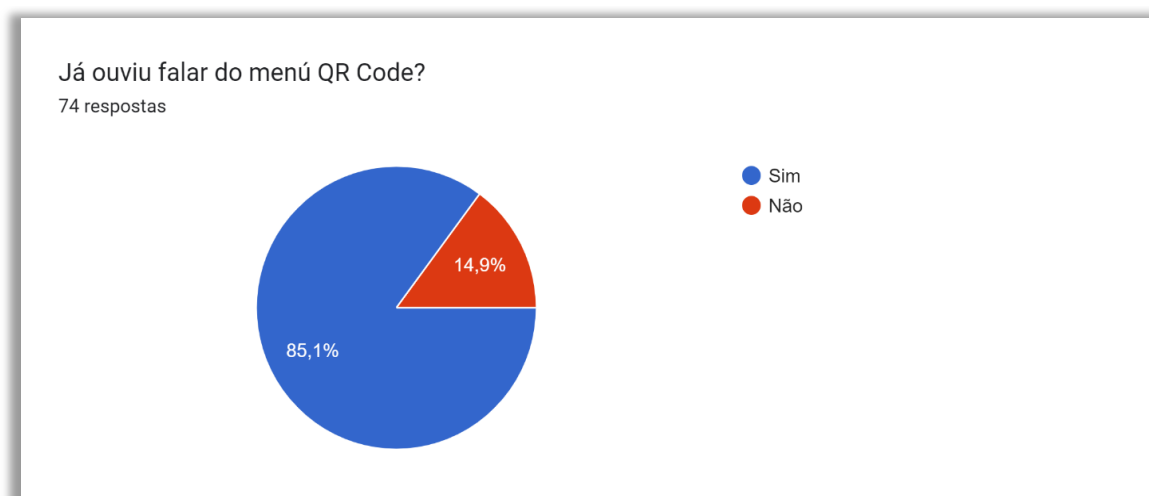


Gráfico 4 –Nível de conhecimento dos clientes sobre o menu QR Code

Fonte: Autora (2024)

Em relação ao nível de conhecimento dos clientes sobre o menu QR Code, 63 clientes correspondentes a 85,1% responderam que SIM e os restantes 11 clientes equivalentes a 14,9% afirmaram que NÃO. Dos quais 42 clientes responderam que já usaram o menu QR Code e 32 clientes responderam que "não". Questionados sobre a experiência com o uso deste sistema, 41 clientes tiveram uma excelente experiência; 31 tiveram uma experiência "razoável" e 2 clientes tiveram uma péssima experiência, na sua minoria.

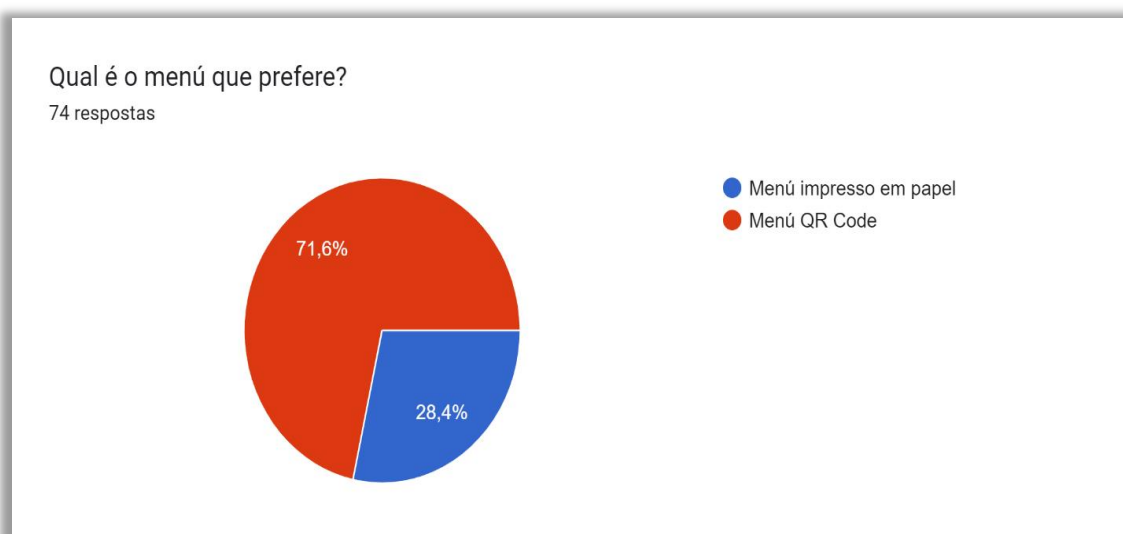


Gráfico 5 –Opinião dos clientes sobre a implantação do menu QR Code no Restaura & Bar Clube do Commodore

Fonte: Autora (2024)

Conforme o gráfico 5 ilustra, 71,6% correspondentes a 53 clientes que já tiveram uma experiência com o menu digital responderam que recomendam ao restaurante que implemente o menu QR Code por ser inovador, rápido na escolha dos pedidos, dinâmico e higiénico e os remanescentes 21 clientes optam em continuar com o menu tradicional impresso em papel.

3.4.Acções concretas para Resolução do Problema

A tecnologia desenvolve significativamente os sectores de restauração, auxiliando na melhoria da eficiência, a qualidade dos serviços prestados e na experiência do cliente, a inovação tecnológica permitiu aos estabelecimentos oferecerem soluções mais rápidas, convenientes e personalizadas, levando a uma maior competitividade e crescimento. Hoje

em dia, os restaurantes e bares desfrutam de menus digitais como forma a estarem à frente perante os seus concorrentes.

3.4.1. Estratégia 1: Elaboração do menu QR Code

De modo a minimizar a ineficiência dos serviços prestados no Restaurante & Bar Clube do Commodore, a autora propõe o uso de menu QR Code pois este sistema poderá tornar o atendimento ágil, além de ser uma ferramenta inovadora para o estabelecimento, oferece uma experiência moderna e dinâmica para os clientes, irá impulsionar as receitas e a qualidade dos serviços por parte dos colaboradores. Com a implementação deste sistema o restaurante poderá visualizar na tela de produção o pedido feito pelo cliente, a mesa que fez o pedido, por sua vez o cliente poderá fazer o seu pedido e visualizar quanto tempo leva o prato até a disposição na mesa, o engenheiro informático e a equipa técnica serão responsáveis pela instalação do sistema.

3.4.2. Estratégia 2: Formação dos colaboradores

O estabelecimento tem a responsabilidade de garantir que seus colaboradores estejam satisfeitos e formados para o uso das tecnologias, o sistema será manuseado pelo chefe do restaurante, subchefe do restaurante, serventes de mesa, chefe de cozinha, subchefe de cozinha e cozinheiros, essa equipa passará por uma formação, no estabelecimento por um período de 5 dias (das 8h às 14h), pelo engenheiro informático que estará acompanhado pela sua equipa técnica. (Vide no Quadro 2 – plano de formação).

3.7. Quadro 2 – Plano de formação

Plano 1	Participantes	Focos da formação	Duração
Local	1Engenheiro informático	Uso de tecnologia informática em restaurantes	Primeiro dia
	1Gestor do hotel	Sistema de gestão de vendas em restaurante.	
Sala de conferencias do Hotel Casa do Capitão	1Chefe do restaurante		Sistema Qr code sua evolução para sector da hotelaria e restauração
	6 Serventes	Operacionalização de sistema Qr code com recurso a smartphones e/ou tablets	
	1 Chefe da cozinha	Do menu impresso em papel ao digital e sua relação com Qr code	Terceiro Dia
	6 Cozinheiros		
	1Subchefe do restaurante		
	1Subchefe da cozinha		
Planificação dos Recursos Necessários		Gestão de rede Wi-Fi, uso de termos chave de linguagem das TIC	
Humanos	2 Técnicos informáticos 17 Membros Staff do restaurante	Aula prática do uso do menu digital com recurso a Qr code	Quarto dia
Tecnológicos & informáticos	5 Tablets Dados de rede internet	Ensaio de edição e introdução de produtos no menu, sua elaboração e sistema de cobrança e resposta rápida.	
Físicos/ Materiais	Sala de reuniões com equipamento electrónico	Gestão de pedidos e personalização do menu ao layout do restaurante	Quinto Dia
Metodologia	Trabalho em grupo, debate e exposição de ideias.	Formar dois grupos de debate e reflexão do tema atribuído ao grupo	

	Participativo, demonstrativo	Explorar a motivação de cada formando no uso da Tecnologia para realidade de restaurantes
--	------------------------------	---

Fonte: Autora (2024)

O Plano acima, será realizado em 5 dias, contará com a equipa de cozinha e a equipa do restaurante e o próprio gestor geral do hotel, as temáticas arroladas serão dadas de forma faseada, permitindo aos participantes, oportunidade de engrenar no mundo das TIC's e assim, um nível de preparo para o uso do menu Qr code, na realidade de oferta de serviços.

3.5.Exemplos de sucesso no uso menu QR Code na Restauração a Nível do Mundo

O uso de QR codes em restaurantes tem sido adoptado com sucesso em diversos países, trazendo melhorias significativas para a experiência dos clientes e a gestão dos estabelecimentos. No Japão, por exemplo, cadeias como o McDonald's implementaram o uso de QR codes para pedidos sem contacto, especialmente durante a pandemia. Isso facilitou o atendimento, reduziu filas e melhorou a segurança dos clientes. No Brasil, restaurantes renomados como o Oro, no Rio de Janeiro, também adoptaram menus digitais via QR code. Além de facilitar a actualização de pratos, essa tecnologia promoveu sustentabilidade ao eliminar o uso de cardápios de papel, além de proporcionar uma experiência mais moderna e interactiva aos clientes. Já nos Estados Unidos, a rede Sweetgreen aproveitou o QR code para otimizar seus serviços, permitindo que os clientes fizessem pedidos e pagamentos directamente de seus smartphones. Essa inovação não apenas aumentou a eficiência operacional, mas também foi crucial para manter a segurança e o distanciamento social durante a pandemia.

3.6.Caso de Sucesso em Moçambique

3.6.1.Restaurante 2+1 em Maputo

Embora o QR Code tenha sido inventado em 1994 por MasahiroHara na Denso Wave, no Japão, esta só foi rapidamente expandido e mais usado a partir do alastramento da pandemia de COVID-19, que começou em 2019 e se intensificou em 2020, acelerou a adopção do QR Code como uma medida de segurança e higiene. A necessidade de minimizar o contacto físico levou muitos estabelecimentos a adoptar menus digitais, pagamentos sem contacto e outras aplicações que utilizam QR Codes para garantir a

segurança dos clientes e funcionários (Machado & Vieira 2020). Tendo muito êxito na sua aplicabilidade dentro das empresas Moçambicanas também adoptou esta ferramenta digital, exemplo prático do sucesso no restaurante 2 + 1.



Figura 16: Imagem ilustrativa do Restaurante 2 + 1 - Maputo

Fonte: Google (2024)

O Restaurante 2+1, situado na cidade de Maputo, é um exemplo concreto de sucesso na implementação do sistema de menu QR Code em Moçambique. O estabelecimento, conhecido por sua cozinha diversificada e ambiente acolhedor, decidiu adoptar essa tecnologia inovadora em 2021 para aprimorar a experiência de seus clientes e otimizar a operação interna.

Benefícios Observados

1. **Eficiência no Atendimento:** A gerente do 2+1, Carla Mucavele, destacou que a implementação do menu QR Code trouxe uma mudança significativa na eficiência do atendimento. "Os clientes podem scanear o código QR nas mesas e acessar o menu directamente em seus smartphones, fazendo os pedidos de forma rápida e sem intermediários," explica Carla. "Isso reduziu consideravelmente o tempo de espera e diminuiu os erros nos pedidos, especialmente durante os horários de maior movimento."
2. **Redução de Custos:** A digitalização do menu resultou em uma economia substancial. "Anteriormente, gastávamos muito com a impressão de novos menus sempre que havia mudanças nos pratos ou preços. Agora, podemos actualizar o menu digital em

tempo real, sem custo adicional,". Essa flexibilidade permite ajustar rapidamente às mudanças nas preferências dos clientes e às ofertas sazonais.

3. Segurança e Higiene: A pandemia de COVID-19 aumentou a preocupação com a higiene nos estabelecimentos de restauração. "Com o menu QR Code, eliminou-se a necessidade

de menus físicos que passam de mão em mão,". Os clientes se sentem mais seguros sabendo que podem fazer pedidos directamente de seus dispositivos pessoais, sem risco de contaminação.

4. Satisfação do Cliente: A resposta dos clientes ao novo sistema tem sido extremamente positiva. "Os clientes apreciam a facilidade de navegação e a clareza das informações disponíveis no menu digital."

A implementação da tecnologia não só melhorou a eficiência e reduziu custos, como também aumentou a segurança e a satisfação dos clientes.

3.6.2.Outro exemplo Restaurante & Bar DD Dreams – Inhambane

O Restaurante & Bar DD Dreams localiza – se na cidade de Inhambane, bairro Balane 1, Avenida da independência, próximo ao banco Absa. Usa o menu QR Code desde agosto de 2023, o estabelecimento conta com (3) serventes de mesa, (1) caixa, (2) cozinheiros e (1) chefe de cozinha, segundo a gestora do restaurante o software ainda não apresentou problemas, a escolha desse software trouxe diversos benefícios como ganho de visibilidade do restaurante perante os seus concorrentes, optimização do tempo de trabalho dos colaboradores e visualização do menu sem sair de casa, sendo somente exclusivo para os usuários do sistema IOS. É uma ferramenta de diferenciação perante seus concorrentes, pois o restaurante conta com fortes concorrentes como é o caso do restaurante Tuga, Prato Fino, Visual Loudge e Bistro Pescador.

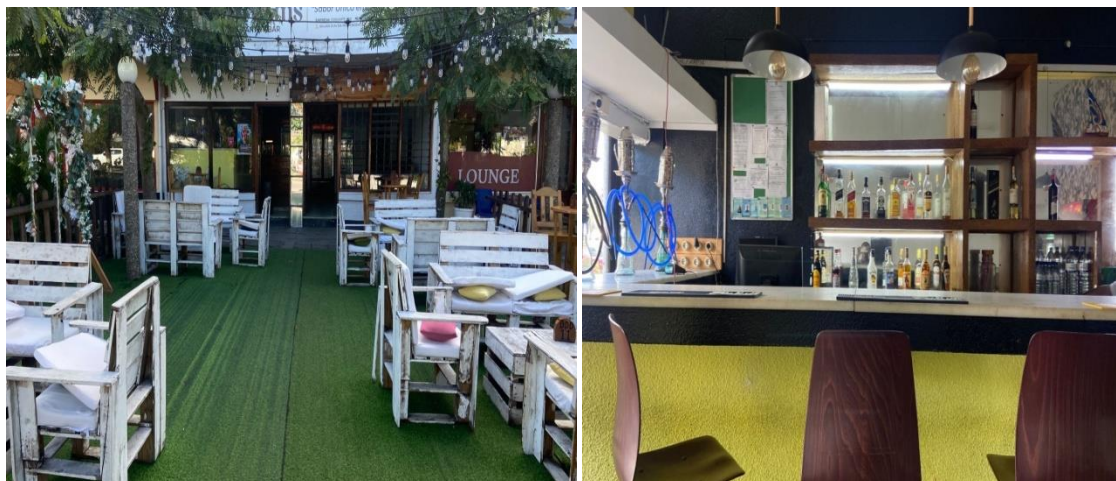


Figura 17: Imagens ilustrativas do Restaurante & Bar DD Dreams - Inhambane

Fonte: Autora (2024)

O sucesso do 2+1 assim como Restaurante & Bar DD Dreams servem como um modelo para outros estabelecimentos de restauração em Moçambique que desejam modernizar seus serviços e se destacar em um mercado competitivo, como é no caso em alusão do Restaurante e Clube do commodore .

3.7. Resultados esperados

Resultados Esperados ao Implementar o Menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore.

A implementação do sistema de menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore, da Casa do Capitão, cidade de Inhambane, é uma iniciativa que pretende modernizar o atendimento e otimizar os processos operacionais do estabelecimento. Através deste projecto espera-se trazer diversos benefícios, que se reflectem directamente na experiência do cliente, na eficiência do serviço e na rentabilidade do negócio. A seguir, são apresentados os resultados esperados com a adopção desta tecnologia:

1. **Melhoria na Eficiência do Atendimento:** A utilização do menu QR Code permite que os clientes façam seus pedidos directamente de seus dispositivos móveis, eliminando a necessidade de esperar por um garçom para fornecer o cardápio e anotar os pedidos. Isso resulta em um atendimento mais rápido e eficiente, reduzindo o tempo de espera e aumentando a rotatividade das mesas.
2. **Redução de Erros nos Pedidos:** Com a digitalização do processo de pedido, espera-se uma significativa redução nos erros de comunicação entre clientes e funcionários.

A precisão dos pedidos será aprimorada, pois os clientes poderão revisar e confirmar suas escolhas directamente no menu digital, garantindo que os pedidos cheguem correctamente à cozinha.

3. **Economia nos Custos Operacionais:** A substituição dos menus físicos por menus digitais resultará em uma economia contínua com a impressão e a substituição de cardápios danificados ou desactualizados. Além disso, o custo inicial de implementação será compensado pela redução dessas despesas recorrentes.
4. **Flexibilidade e Actualização em Tempo Real:** A tecnologia QR Code permite que o menu seja actualizado em tempo real, sem custos adicionais. Promoções, novos pratos e alterações de preços podem ser implementados instantaneamente, proporcionando uma grande flexibilidade na gestão do menu. Isso facilita a adaptação as mudanças nas preferências dos clientes e nas ofertas sazonais.
5. **Aumento da Satisfação do Cliente:** A experiência do cliente será significativamente melhorada com a introdução do menu QR Code. A conveniência de acessar o menu e fazer pedidos directamente de seus smartphones, aliada à redução do tempo de espera, aumentará a satisfação dos clientes. A interacção digital também proporcionará uma experiência mais moderna e atractiva, especialmente para o público jovem e tecnologicamente engajado.
6. **Segurança e Higiene:** Em um contexto pós-pandemia, a higiene é uma preocupação importante para os clientes. O uso de menus QR Code elimina a necessidade de tocar em menus físicos, reduzindo o risco de contaminação e aumentando a sensação de segurança entre os clientes.
7. **Melhoria na Gestão de Estoque e Vendas:** O sistema digital integrado ao menu QR Code permite um melhor controlo do estoque e das vendas. Relatórios precisos sobre os itens mais pedidos e o monitoramento em tempo real do inventário ajudarão na gestão eficiente do restaurante, evitando desperdícios e garantindo que os itens mais populares estejam sempre disponíveis.
8. **Capacitação e Autonomia dos Colaboradores:** A formação dos colaboradores para operar o novo sistema não só melhora a eficiência do atendimento, mas também aumenta a autonomia dos funcionários na solução de problemas técnicos e operacionais. Isso contribui para um ambiente de trabalho mais ágil e adaptável às novas tecnologias.

9. Sustentabilidade Ambiental: A redução no uso de papel para menus físicos contribui para práticas mais sustentáveis, alinhando o restaurante com as expectativas de responsabilidade ambiental de muitos clientes modernos.
10. Maior Competitividade no Mercado: A adoção de tecnologias inovadoras como o menu QR Code posiciona o Restaurante & Bar Clube do Commodore à frente de seus concorrentes que ainda utilizam métodos tradicionais. Essa vantagem competitiva pode atrair novos clientes e fidelizar os existentes, contribuindo para o crescimento contínuo do negócio.

A implementação do menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore promete uma série de benefícios tangíveis, desde a eficiência operacional até a satisfação do cliente e a sustentabilidade. Esses resultados não só melhoram a experiência de jantar, mas também fortalecem a posição do estabelecimento no mercado competitivo de Inhambane.

3.8. Cronograma de Actividades

Para que se efectivem as actividades desta proposta de uso de menu no restaurante Commodore, parte integrante do Hotel Casa do Capitão em Inhambane, será preciso uma programação sequenciada em períodos de realização, a seguir apresentada.

Quadro 3: Cronograma de actividades

Proposta de cronograma de Actividades					
Ord		Semanas			
		1 semana	2 Semana	3 Semana	4 semana
01	Apresentação da proposta do uso do menu Qr ao gerente do Hotel Casa da Capitão				
02	Avaliação da proposta do uso de Menu Qr Code pelo Hotel Casa do capitão				
03	Apresentação da proposta de plano de formação dos colaboradores do restaurante Clube do Commodore				
04	Delimitação das modalidades e metodologias para a formação				
05	Seleção dos profissionais da cozinha a serem formados				
06	Auscultação de recursos tecnológicos e profissionais entendedores das Tics para liderar a formação.				
07	Identificação do espaço para realização, material para realização da formação				
08	Formação dos colaboradores do restaurante e da cozinha				
09	Simulação em serviço do uso do menu Qr code				
10	Avaliação da eficiência e benefícios financeiros e de demanda influenciados pelo uso desta tecnologia				

Fonte: Autora (2024)

3.11. Orçamento

Nesta etapa faz-se o levantamento de todos os recursos necessários para materialização, porém para a realidade deste projecto, pela natureza do projecto não há uma gama lista de produtos e preços reais, cria-se uma orçamentação que foca para implementação do menu QR code que será encarregue a uma empresa de montagem de QR Code's e para a devida formação para o uso, em todos meios tecnológicos inerentes. A tabela a seguir ilustra, uma estimativa orçamental na ordem dos **224,895,00MZN** que contempla os requisitos necessários na elaboração deste projecto.

Tabela 3 - Orçamento para execução do projecto

Investimento da organização			
Item	Quantidade	Preço unitário (MZN)	Preço total (MZN)
Descrição			
Desenvolvimento do Sistema QR Code	1	40.000,00	40.000,00
Formação dos colaboradores	-----	-----	20.658,00
Impressão de QR codes	30	150,00	4.500,00
Tablets para pedidos	5	14.000,00	75.000,00
KDS (Kitchen Display System)	1	66.950,00	66.950,00
Licenciamento e Manutenção	1	10.000,00	10.000,00
Marketing e Divulgação	1	8.000,00	8.000,00
Contingência	-----	-----	22.510,05
TOTAL			247.618,00

Fonte: Autora (2024)

3.11.1.Descrição da Tabela

A implementação de um sistema de menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Comodore envolve diferentes etapas, cada uma com seus respectivos custos e benefícios. A primeira etapa inclui o Desenvolvimento do Sistema QR Code, que abrange a criação do menu digital em formato QR Code, o qual será acessível através dos smartphones dos clientes. Isso envolve desde o design e programação do sistema até a integração com o

sistema existente no restaurante. O custo desta etapa reflecte a personalização do software para atender às necessidades específicas do estabelecimento, garantindo uma experiência intuitiva e eficiente tanto para os clientes quanto para os funcionários.

A segunda etapa é a impressão de QR Codes, que consiste na produção de cartões e adesivos de alta qualidade com os códigos QR. Estes serão distribuídos nas mesas, cardápios físicos ou colocados em pontos estratégicos dentro do restaurante. A escolha de materiais duráveis garante que o investimento seja prolongado, reduzindo a necessidade de substituição frequente e garantindo a longevidade da solução implementada.

Na sequência, há a aquisição dos Tablets para Pedidos, que serão utilizados pelo staff para processar e acompanhar os pedidos feitos via QR Code. A opção por modelos confiáveis, como o Samsung Tab A, busca assegurar a eficiência no atendimento e a integração directa com o sistema digital. Esses dispositivos serão essenciais para garantir que os pedidos sejam registados correctamente e com agilidade.

Formação dos Funcionários é uma etapa crítica para o sucesso da implementação. Nesta fase, será realizado um processo de capacitação para que toda a equipa se familiarize com o novo sistema, desde o uso dos dispositivos até a solução de eventuais problemas. A eficiência no atendimento e a adaptação ao novo sistema dependem directamente da boa formação do pessoal.

Outro componente relevante é o Licenciamento e Manutenção, que contempla o custo anual de licença do software utilizado, bem como o suporte técnico necessário para assegurar o bom funcionamento do sistema, incluindo actualizações e correcções de eventuais falhas. Manter o sistema sempre actualizado é crucial para garantir a segurança e eficiência das operações.

A Marketing e Divulgação também fazem parte do orçamento, uma vez que é importante comunicar aos clientes a novidade e destacar os benefícios da digitalização. Isso pode incluir campanhas de marketing digital, banners informativos dentro do estabelecimento, e até promoções para incentivar o uso do novo sistema.

Por fim, a Contingência é uma reserva financeira calculada em 10% do orçamento total, destinada a cobrir quaisquer imprevistos ou custos adicionais que possam surgir durante a implementação. Esse valor garante a viabilidade do projecto, mesmo diante de possíveis desafios que não estavam inicialmente previstos.

Essa abordagem detalhada assegura que todas as etapas do projecto sejam contempladas, oferecendo uma visão clara dos investimentos necessários para a implementação bem-sucedida do sistema de menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALVES, E.M.F, FELIX, J.M.R e MARTINS, B.M.R (2010). *Interactive menu*. Faculdade de Ciências, Porto, 4 – 10.
2. ARAÚJO, L. *Inovações Tecnológicas em Restaurantes: O Impacto dos Menus QR Code*. Belo Horizonte: Editora Digital, 2021
3. BARROWS, C. W., & POWERS, T. (2004). *Introduction to the Hospitality Industry*. 7th ed. Hoboken: Wiley.
4. BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. 12.ed. Porto: Porto, 2003.
5. BOGDAN, R. S; BIKEN, S. *Investigação metodológica: texto e casos*. 7. Ed. Rio de Janeiro: FGV,1987.
6. CADORIN, Marcos Venicio. *Protótipo de gerenciamento de bares e restaurantes*. 2010. 74 f. Monografia (Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas) - Universidade Tecnológica do Paraná, Pato Branco, 2010.
7. CASTELLI, G. (2003). *Administração de Alimentos e Bebidas*. 6ª ed. São Paulo: Saraiva.
8. CASTELLI, Geraldo (2003), *Administração hoteleira*, 9 ed. Caxias do Sul: EDUCS.
9. CERVO, A. L e BERVIAN, P. A. *Metodologia científica*. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
10. CUNHA, A.M.C.A, MIRANDA, L.C e DE PAULA, N.M. *Gestão de pessoas em restaurantes: um enfoque na motivação e liderança*. In: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, Rio de Janeiro, 2005. Anais do XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Rio de Janeiro, 2005.
11. Decreto nº 74/2022: Aprova o Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança e revoga o Decreto nº 49/2016, de 01 de Novembro.
12. GOMES, A. P; SANTOS, F. A; MOREIRA, M. F. *Eficiência e Satisfação do Cliente com o Uso de QR Codes em Restaurantes*. In: Congresso Brasileiro de Tecnologia e Gestão, 2019, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: USP, 2019. p. 152-160.
13. GONÇALVES, M. et al. *A Inovação Tecnológica como Necessidade no Sector de Restauração*. Revista de Hospitalidade e Gestão, v. 18, n. 2, p. 85-97, 2011.
14. GONÇALVES, et tal. *Inovação na Restauração – a interacção entre o cliente e iguarias*, 2011/2012.

15. GUILHERME, Carlos. Tecnologia da Informação: impacto nos Negócios. São Paulo: Atlas, 2011.
 16. LIMEIRA, Tânia Maria Vidigal. E – Marketing: marketing na internet com casos brasileiros. São Paulo: Saraiva, 2003
 17. LUÍS, M. R. (2010). *Gestão de Serviços de Alimentação e Bebidas*. 2ª ed. Lisboa: Editora Académica.
 18. LUÍS, Vanessa. F. A. *Restaurantes Comidas e Cantos do Mundo*. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Lisboa, 2010.
 19. MACHADO, D. S e VIEIRA, L. C. A Pandemia de COVID-19 e a Aceleração da Transformação Digital no Sector de Restauração. Estudos em Gestão e Tecnologia, v. 13, n. 4, p. 42-58, 2020.
 20. MALHOTRA, N. Pesquisa de marketing. 3. Ed. Porto Alegre; Bookman, 2001.
 21. MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
 22. MAZECA, I e LANGE, N.N. Desenvolvimento de aplicativo para realização de pedidos em bares/restaurantes, 2019.
 23. MUCAVELE, C. Implementação de Menus Digitais em Restaurantes: O Caso do 2+1 em Maputo. *Revista Moçambicana de Gestão*, v. 5, n. 1, p. 85-96, 2021.
 24. OLIVEIRA, A.B e NASCIMENTO, L.S. *A flexibilidade dos menus digitais: uma análise das vantagens dos QR Codes no sector de alimentação*. Revista de Gestão e Tecnologia, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 35 – 50, 2020.
 25. OLIVEIRA, T; SILVA, J. *Gestão Digital em Restaurantes: Aplicativos Móveis e a Experiência do Cliente*. São Paulo: Editora Tech, 2019.
 26. PORTER, Michael E. *Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior*. 16. ed. São Paulo: Campus, 1989.
 27. REBELATO, Marcelo Giroto. Uma análise sobre a estratégia competitiva e operacional dos restaurantes self-service. 1997. 14 f. Dissertação (Doutorado) - Curso de Engenharia de Produção, Escola de Engenharia de São Carlos - USP, São Carlos, 1997.
 28. ROCHA, A. I. L. D. (2021). Qual a importância do turismo no sector da restauração da cidade do Porto? (Doctoral dissertation).
- SARAGIOTO, Emilly. Divulgação de cardápio digital: dicas e estratégias para seu restaurante. [S.I.], 28 fev.2022. Disponível em:

29. SELLTIZ, C; WRIGHTSMAN, L. S; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.
30. SILVA, A. *Tecnologias Digitais na Hospitalidade: O Menu Digital como Tendência*. Rio de Janeiro: Editora Avanço, 2020.
31. Soon, TJ (2008). Código QR. *Synthesis Journal*, 2008, 59-78.
32. SOUZA, P. *Tecnologia e Experiência do Cliente: Menus Digitais em Dispositivos de Visualização*. Porto Alegre: Editora Interativa, 2020.
33. VENTURI, F. (2010). *Manual de Gestão em Restaurantes: Planejamento e Controle de Processos*. 3ª ed. São Paulo: Atlas.
34. VENTURI, James Luiz (2010). Gerenciamento de bares e restaurantes. Universidade do Vale do Itajaí: Bookman.
35. VERGARA, Sylvia C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.
36. WALKER, J & LUNDBERG, D. 2003. *O Restaurante: conceito e operação*. São Paulo: Bookman.

Websites

1. www.techtudo.com.br acesso em: Agosto 2024.
2. <http://www.tovs.com/blog/gestao-varejista/cardapio-digital/> acesso em: Julho de 2024.
3. <https://blog.rcky.com.br/cardapio-qr-code/> acesso em 23 de Julho de 2024.
4. <https://ajuda.programaconsumer.com.br/como-instalar-e-configurar-o-cardapio-digitalna-mesa/> acesso em Julho de 2024.
5. <https://blog.rcky.com.br/pedidos-restaurantes/> acesso em: Julho de 2024
6. <https://blog.simpliza.com.br/marketingpara-restaurant/divulgacao-de-cadapio-digital/> acesso em Julho de 2024.
7. <https://epoc.com.br/blog/tela-de-producao-ou-impressora-termica-de-pedido-para-cozinha-bar/> acesso em Agosto de 2024.
8. <https://www.freepik.com/free-photos-vectors/mobile-scan-qr-code/9> Acesso em: Julho de 2024;
9. <https://www.qrcode-tiger.com/pt/digital-menu> acesso em Junho de 2024.
10. MORENO, P e TEJADA, P. *Reviewing the progress of information and communication technology in the restaurant industry*. *Journal of Hospitality and*

- Tourism Technology, v. 10, n. 4, p. 673-688, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JHTT-07-2028-0072>. Acesso em: Junho de 2024.
11. CHIEN, et al. *Computer use in independent restaurants. Journal of Hospitality and Tourism Research*, v.22, n.2, p.158-173, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/109634809802200204>. Acesso em Maio de 2024.
 12. PABLO, Juan. 3 motivos para você utilizar um cardápio digital agora mesmo! [S. l.], 8 de Maio 2023. Disponível em: <https://blog.instadelivery.com.br/motivos-cardapio-digital>. Acesso em: Abril de 2024.
 13. LIMA, et al. Sistema de Cardápio Digital para Bares, Restaurantes e Similares. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2013. Disponível em: repositorio.utfpr.edu.br acesso em Agosto de 2024.
 14. MULLER, C.C. *The business of restaurants: 2001 and beyond*. International Journal of Hospitality Management, v.18, n.4, p.401-413, 1999. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(99\)00045-6](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(99)00045-6). Acesso em Julho de 2024.

Apêndices

Apêndice A - Guião de Observação



**UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE** Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Licenciatura em Gestão Hoteleira

IV Nível

Este guião de observação é dirigido ao Restaurante & Bar Clube do Commodore sob responsabilidade da pesquisadora, de modo a colectar dados para o Projecto de Desenvolvimento em Hotelaria, designado, ***“Proposta de Implementação do menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore – cidade de Inhambane”***

Guião de Observação

1. O Restaurante beneficia de internet?
 - a) Não ()
 - b) Sim ()
2. Estado de conservação dos equipamentos electrónicos do Restaurante
 - a) Bom ()
 - b) Mau ()
 - c) Razoável ()
3. Habilidades no atendimento ao cliente
 - a) Bom ()
 - b) Razoável ()
 - c) Mau ()
4. Técnicas usadas pelos colaboradores para anotar os pedidos
 - a) Bom
 - b) Razoável ()
 - c) Mau ()

Apêndice B - Inquérito dirigido aos clientes do Restaurante e Bar Clube do Commdore –
Cidade de Inhambane



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Licenciatura em Gestão Hoteleira

IV Nível

Caro(a) inquerido, este inquérito tem como intuito colectar dados sobre a ***proposta de implementação do menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore*** a fim de possibilitarem o desenvolvimento do projecto de pesquisa como forma de culminação do curso, o inquérito é dirigido exclusivamente aos clientes do restaurante a fim de recolher informações sobre a implementação deste sistema no restaurante. Desde já agradeço pela colaboração e disponibilidade para responder o inquérito.

Para mais informações: 847208265/879728265

Correio electrónico: orlandamaculve52@gmail.com

Inquérito

1. Sexo

- a) Masculino
- b) Feminino

2. Faixa etária

- a) 18 – 25
- b) 26 – 30
- c) 31 – 35
- d) Mais de 36

3. Frequenta regularmente o restaurante e bar Clube do Commodore (Hotel Casa do Capitão)?

- a) Sim

- b) Não
- 4. Que característica valoriza no restaurante & Clube do Commodore?**
 - a) Preço
 - b) Atendimento
 - c) Diversidade de pratos
 - d) Localização
- 5. Como avalia os serviços prestados no restaurante e bar Clube do Commodore?**
 - a) Bom
 - b) Razoável
 - c) Excelente
 - d) Mau
- 6. Recomendaria o restaurante para algum amigo ou familiar?**
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Talvez
- 7. Quanto tempo leva o pedido feito até a disposição na mesa?**
 - a) Menos de 30 min
 - b) 30 min
 - c) 1 hora
 - d) Mais de 1 hora
- 8. Já teve constrangimentos com o atendimento no restaurante e bar Clube do Commodore?**
 - a) Sim
 - b) não
- 9. O que acha que deve mudar no restaurante e bar Clube do Commodore?**
 - a) Atendimento
 - b) Apresentação de pratos
 - c) O layout das mesas
 - d) O menu
- 10. Nível de uso de smartphone**
 - a) Excelente
 - b) Razoável
 - c) Bom
 - d) Mau

11. Já ouviu falar do menu QR Code?

- a) Sim
- b) Não

12. Alguma vez já fez o uso do menu QR Code?

- a) Sim
- b) Não

13. Como foi a experiência no uso do menu QR Code?

- a) Excelente
- b) Razoável
- c) Péssima

14. O que acha da implementação do menu QR Code no restaurante e bar Clube do Commodore?

- a) Eficaz
- b) Bom
- c) Mau

15. Qual é o menu que prefere?

- a) Menu impresso em papel
- b) Menu QR Code

16. Motivo pela escolha do menu seleccionado?

Apêndice C - Guião de Entrevista para o Restaurante & Bar 3D



UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE

Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Licenciatura em Gestão Hoteleira

IV Nível

O guião de entrevista destina – se a gestora do Restaurante & Bar 3D, com o intuito de colectar dados com informações referentes ao funcionamento do menu QR Code desde a solicitação do pedido até a entrega do pedido, benefícios e desvantagens do menu QR Code, benefícios quanto a maximização das receitas e optimização do tempo de trabalho dos colaboradores, os dados recolhidos serão de maior importância para a pesquisa. Agradeço ao Restaurante pelo acolhimento. *Para recolher os dados serão usados os seguintes materiais: bloco de notas, esferográfica azul e smathphone.*

Endereço electrónico: orlandamaculve52@gmail.com /cont: 847208265

Guião de questões para Entrevista

1. Cargo do entrevistado
2. Quantos colaboradores o Restaurante e Bar 3D tem?
3. Há quanto tempo o Restaurante e Bar 3D usa o menu QR Code?
4. Como funciona a gestão de informação desde a solicitação do pedido ate a disponibilização do pedido
5. O menu QR Code já apresentou problemas?
 Sim () Não ()
 Se sim, quais? _____

6. Quais são os benefícios que o menu QR Code trouxe ao estabelecimento?

7. Porquê o Restaurante 3D optou pelo menu QR Code?

8. Recomendaria para os outros Restaurantes?

Sim ()

Não ()

9. Qual é o nível de uso de computadores por parte dos colaboradores?

Bom ()

Péssimo ()

Razoável ()

Excelente (

)

10. Com a implementação do menu digital QR Code o Restaurante & Bar 3D teve aumento nas receitas?

Apêndice D - Guião de entrevista para o Restaurante & Bar Clube do Commodore



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Licenciatura em Gestão Hoteleira

IV Nível

O presente guião de entrevista é destinado ao chefe do Restaurante & Bar Clube do Commodore afim de colectar dados para que possibilitem o sucesso do desenvolvimento do trabalho de culminação do curso, na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane, do curso de licenciatura em Gestão Hoteleira, que tem como título: ***Proposta de Implementação do menu QR Code no Restaurante & Bar Clube do Commodore*** como forma de ajudar na agilidade dos seus serviços e garantir a fidelização e satisfação dos seus clientes e colaboradores. Desde já agradeço pela colaboração e disposição para responder as questões para fins académicos.

Cont: 847208276/879728265

Guião de questões para Entrevista

1. Cargo do entrevistado
2. Há quanto tempo o entrevistado trabalha no Restaurante & Bar Clube do Commodore?
3. Quantos funcionários o Restaurante & Bar Clube do Commodore tem?
4. Quais são os serviços que o Restaurante oferece?
5. Quantos lugares tem no Restaurante?
6. Qual é categoria de clientes que o restaurante recebe? E a faixa etária?
7. O Restaurante faz algumas promoções de pratos?

8. O menu usado já trouxe constrangimentos?

Sim ()

Não ()

Se sim, quais? _____

9. O restaurante & Bar Clube do Commodore já pensou em usar um menu digital?

Sim ()

Não ()

Motivo? _____

10. Quantos computadores o Restaurante & Bar dispõe?

Anexos

Anexo A – Logótipo do Hotel Casa do Capitão



Fonte: HCDC (2024)

Anexo B – Logótipo do Restaurante & Bar Clube do Comodore



Fonte: HCDC (2024)