

## **Sistema de comandas online como solução para atendimentos ineficientes em bares na praia litorânea de São Luís-MA<sup>1</sup>**

José Ribeiro Souza Neto<sup>2</sup>  
Bruna Almeida<sup>3</sup>  
Faculdade Laboro, MA

### **RESUMO**

O trabalho trata-se da apresentação de soluções tecnológicas através do uso de um sistema integrado para tornar mais eficiente o atendimento em bares na praia litorânea na cidade de São Luís – MA. O principal objetivo é demonstrar que é possível ter um bom atendimento, mesmo em dias de alto fluxo, trabalhando de forma sistemática.

**PALAVRAS-CHAVE:** Soluções; Atendimento; Tecnologia.

É muito comum chegar em bares na praia da capital e se deparar com o garçom fazendo recepção, recebendo pedidos, servindo mesas e encerrando comandas. Nota-se, uma sobrecarga em um mesmo profissional, o que gera um atendimento lento, perda de vendas, insatisfação do cliente e até mesmo uma imagem negativa para a empresa.

Conforme SEBRAE (2021), já é comprovado que o bom atendimento influencia diretamente na forma em que o público se relaciona com a marca. Quando a empresa prioriza a resolução dos problemas dos clientes ela desenvolvem um bom relacionamento.

Alto fluxo de clientes não pode ser sinônimo de atendimento ruim ou de filas de espera desagradáveis. Através de um sistema de comandas online e uma equipe bem distribuída, é possível recepcionar o cliente e informar se há ou não mesas disponíveis e qual o tempo médio de espera em caso de lotação.

Os clientes são patrimônio valioso que a empresa conquista ao longo do tempo, o qual não deve ser perdido sob nenhuma hipótese, devido ser um dos principais componentes do capital intelectual da empresa (CHIAVENATO, 2014).

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 15 de janeiro de 2022

<sup>2</sup> Aluno de Administração Estratégica/, e-mail: [neto-jrs@hotmail.com](mailto:neto-jrs@hotmail.com)

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: [professorabruna.almeida@gmail.com](mailto:professorabruna.almeida@gmail.com)

---

Atualmente algumas empresas que fornecem máquinas de cartão já disponibilizam um sistema de gerenciamento de comandas online, ou o empreendedor poderá contratar por fora. Essa ferramenta já é utilizada em outras cidades e estados, de forma eficiente, trazendo ótimos resultados e gerando informações em tempo real que auxiliam o empresário na tomada de decisões.

É possível demonstrar um modelo eficiente de atendimento, com as seguintes etapas:

1. O cliente será atendido por um recepcionista, que irá direcioná-lo até uma mesa disponível;
2. O cliente receberá um cardápio físico ou digital que poderá consultar através de um QR CODE, e com o auxílio de um garçom realizará o pedido;
3. Após realizado o pedido, o garçom insere na maquininha através do sistema de comandas online a quantidade de pessoas na mesa e os pedidos realizados. Os colaboradores da cozinha montarão o prato e em seguida levarão ao balcão para ser entregue ao cliente;
4. Após o cliente realizar a degustação do prato escolhido, degustar uma bebida que melhor harmoniza com o prato, chegará o momento da finalização do processo, onde o garçom fará o encerramento da comanda online e receberá o pagamento, sem necessitar que o cliente saia da mesa.

Nota-se que, nesse formato de atendimento, o cliente não fica sem assessoria em nenhum momento, o contato com o garçom é mais próximo, pois não necessita que o garçom se ausente do salão no momento da realização do pedido ou no momento do encerramento da comanda, tendo em vista que tudo é realizado na palma da mão através do sistema na maquininha de cartão.

Observa-se também que, durante o atendimento, o garçom coleta algumas informações: quantidade de pessoas na mesa, sexo, inicia a contagem de permanência na mesa, e essas informações passam a integrar um banco de dados onde o empreendedor poderá conhecer ainda mais os seus clientes, como eles se comportam e assim tomar decisões estratégicas.

---

## REFERÊNCIAS

Práticas que proporcionam um bom relacionamento com clientes. sebrae.com.br, 2021. Disponível em <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ac/artigos/um-bom-relacionamento-com-clientes-proporciona-uma-serie-de-beneficios,7f13319c4718a710VgnVCM100000d701210aRCRD#:~:text=Seguindo%20as%20orienta%C3%A7%C3%B5es%20de%20um,o%20reconhecimento%20da%20sua%20marca.&text=J%C3%A1%20%C3%A9%20comprovado%20que%20o,se%20relaciona%20com%20a%20marca.>

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de vendas:** uma abordagem introdutória. 3.ed. São Paulo: Manole, 2014.