

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

**ESCOLA POLITÉCNICA**

ARTHUR BRECHT DE FREITAS MONICI  
FELIPE GALVÃO GOMES DE MEDEIROS  
GUSTAVO ALCARDE GROSSI  
HENRIQUE JOSÉ LEAL JEREISSATI FI-  
LHO  
LEONARDO HALLAGE VARELLA GUIMA-  
RÃES  
ROGÉRIO KOVALINKINAS BARBOSA  
VICTOR HUGO DA SILVA SALVIANO AOKI

**RESTAURANTE CHINATOWN: DEFINIÇÃO DE PROBLEMAS E  
CONSTRUÇÃO DE SOLUÇÕES**

São Paulo  
2020

ARTHUR BRECHT DE FREITAS MONICI 11849522  
FELIPE GALVÃO GOMES DE MEDEIROS 11806110  
GUSTAVO ALCARDE GROSSI 11806771  
HENRIQUE JOSÉ LEAL JEREISSATI FILHO 11831745  
LEONARDO HALLAGE VARELLA GUIMARÃES 11805485  
ROGÉRIO KOVALINKINAS BARBOSA 11803867  
VICTOR HUGO DA SILVA SALVIANO AOKI 1131818

## **RESTAURANTE CHINATOWN: DEFINIÇÃO DE PROBLEMAS E CONSTRUÇÃO DE SOLUÇÕES**

Avaliação de pós ocupação do Grupo 4 apresentada à Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, como parte dos requisitos necessários à obtenção de nota na disciplina de Introdução à Engenharia Civil.

Orientador: Claudio Luiz Marte

São Paulo  
2020

## SUMÁRIO

1 Introdução.....	3
2 Desenvolvimento das etapas do projeto.....	4
2.1 Levantamento dos Dados Obtidos.....	4
2.2 Análise dos Dados.....	4
2.3 Definição do Problema.....	10
2.4 Alternativas para Solução do Problema.....	11


## 1 INTRODUÇÃO


A construção de uma obra de engenharia civil é um processo complexo que pode apresentar diversos empecilhos, que por sua vez, podem levar a falhas de desempenho na obra, percebidas durante o uso, manutenção e operação, portanto, para a retificação ou, ao menos, mitigação dessas falhas, é necessária a realização de uma análise pós-ocupacional (APO). Nesse contexto, a APO avalia fatores da qualidade do ambiente, como segurança, conforto, acessibilidade e sustentabilidade, além de pesquisas no ambiente, como de conforto térmico e auditivo, e opiniões de frequentadores do ambiente, para assim, formar um estudo que avalia e sugere melhoria em relação a um determinado problema, escolhido com base nas pesquisas.

Assim, o presente trabalho é sobre a APO do restaurante Chinatown, visando ao aumento da qualidade do ambiente para seus frequentadores, mais concretamente, analisando potenciais melhorias para o ambiente, como alterações na dinâmica de limpeza e na organização das mesas e cadeiras do restaurante, com o objetivo de tornar o serviço mais dinâmico e ágil. A metodologia utilizada foi a utilização de formulários online para coletar impressões sobre os frequentadores do ambiente, baseando as propostas de melhoria na experiência prévia dos usuários.

## 2 DESENVOLVIMENTO DAS ETAPAS DO PROJETO

### 2.1 Levantamento dos Dados

Os dados da pesquisa foram obtidos através utilização da plataforma *Google Forms*, que permitiu a realização de um formulário  e foi enviado para os alunos da Escola Politécnica por meio de grupos de *Whats app* e *Facebook*. O formulário consistia em perguntas sobre o restaurante presente no prédio da engenharia civil *Chinatown*.

O formulário divide três grupos de pessoas: as que nunca frequentaram o restaurante, as que frequentaram até 10 vezes e as que frequentaram mais de 10 vezes. Após essa separação os usuários devem avaliar aspectos do restaurante, tais como, limpeza, qualidade do serviço e da comida, conforto, entre outros aspectos. 

### 2.2 Análise dos Dados

O formulário obteve 39 respostas, das quais 11 nunca frequentaram (grupo 1), 15 frequentaram até 10 vezes (grupo 2) e 13 frequentaram mais de 10 vezes (grupo 3).

A plataforma utilizada permitiu a criação de gráficos com base nas respostas dos usuários.

Os gráficos são os seguintes:

Qual o motivo do desinteresse?  
11 respostas

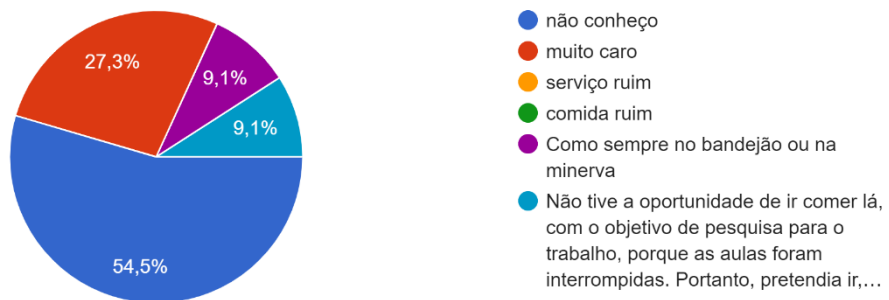
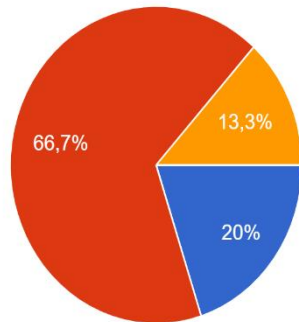


Gráfico grupo 1

Como você classificaria a comida?

15 respostas

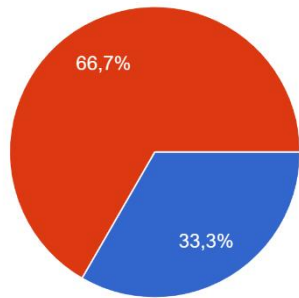


- muito boa
- boa
- aceitável
- ruim
- muito ruim

Gráfico 1, grupo 2

Como você vê o ambiente?

15 respostas

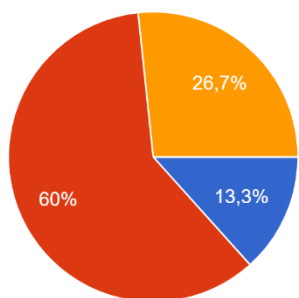


- agradável
- normal
- desagradável

Gráfico 2, grupo 2

O preço é?

15 respostas



- muito alto
- alto
- normal
- baixo
- muito baixo

Gráfico 3, grupo 2

O atendimento é?

15 respostas

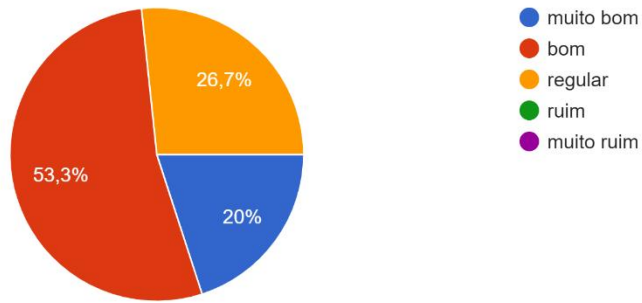


Gráfico 4, grupo 2

A higienização do ambiente(mesa, talher, banheiros) é?

15 respostas

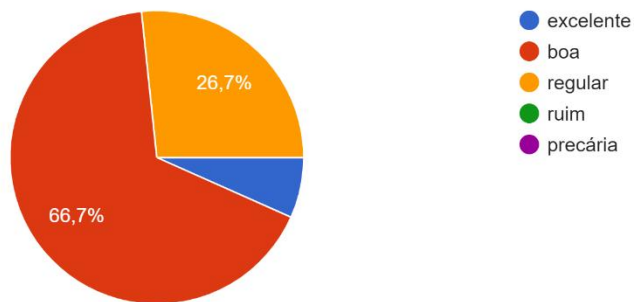


Gráfico 5, grupo 2

Qual sua preferência?

13 respostas

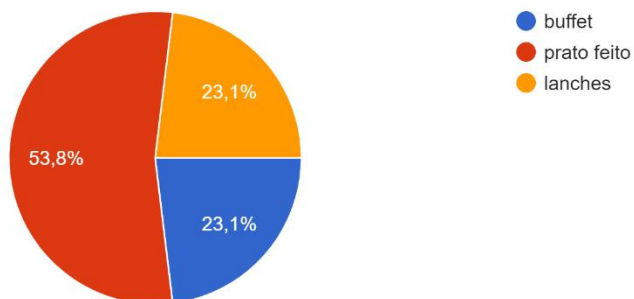


Gráfico 1, grupo 3

A proximidade afeta a escolha por esse restaurante?

3 respostas

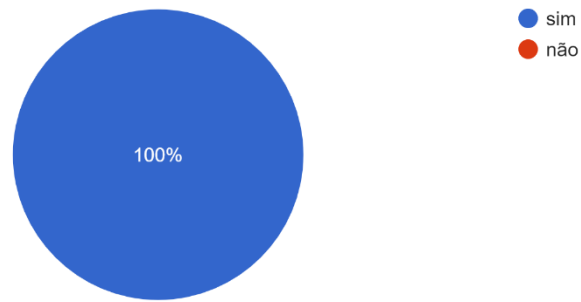


Gráfico 3, grupo 3 referente ao buffet

Como você vê o ambiente? (1=muito ruim, 5= muito bom)

3 respostas

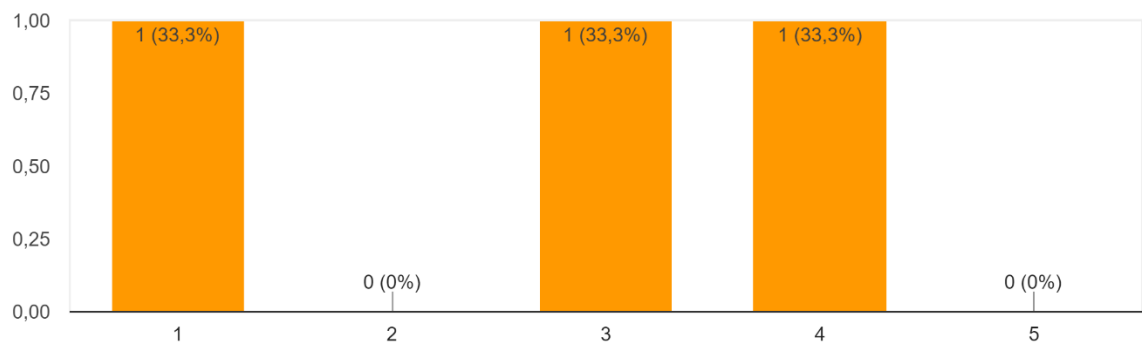


Gráfico 4, grupo 3 referente ao buffet

O atendimento é?

3 respostas

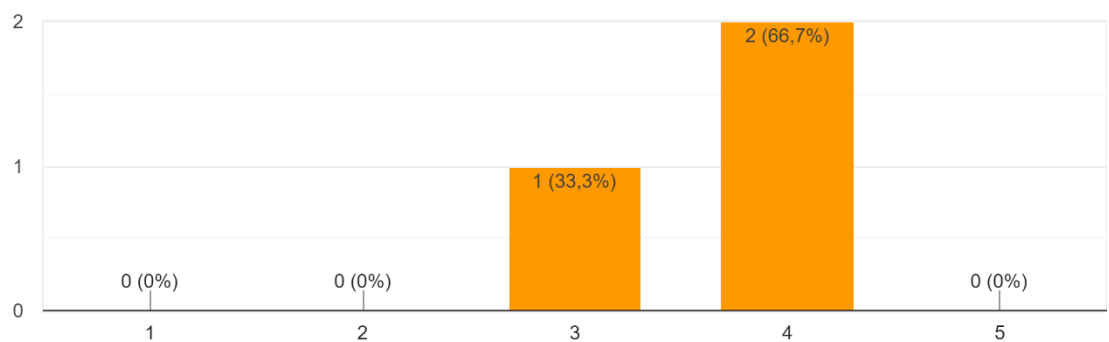


Gráfico 5, grupo 3 referente ao buffet



A higienização do ambiente(mesa, talher, banheiros) é?

3 respostas

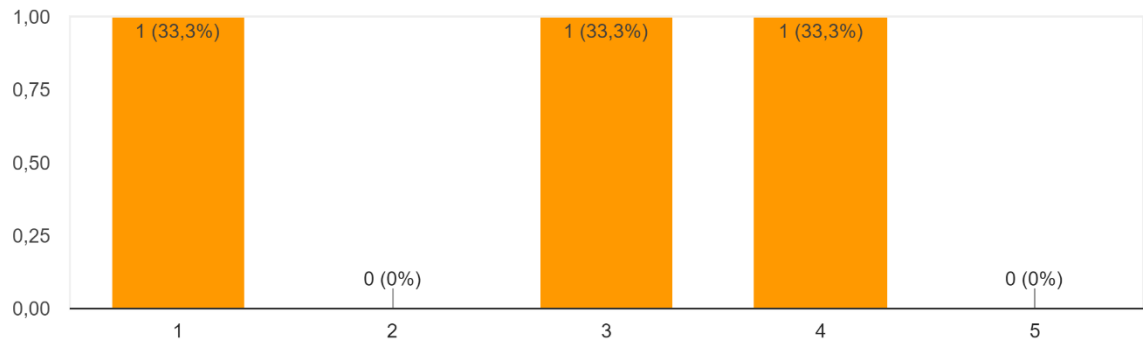


Gráfico 6, grupo 3 referente ao buffet

Qual o motivo pela frequência?

10 respostas

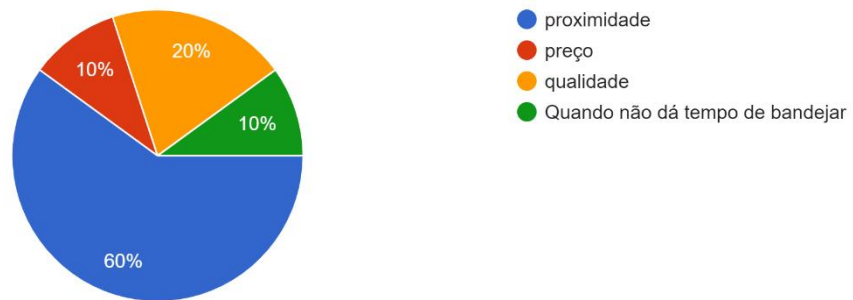


Gráfico 7, grupo 3 referente aos lanches

Como você vê o ambiente? (1=muito ruim, 5= muito bom)

10 respostas

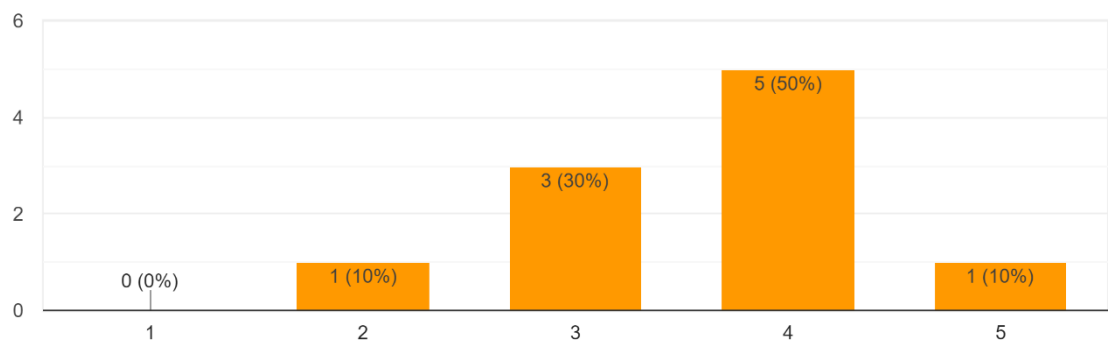


Gráfico 8, grupo 3 referente aos lanches

Como você classificaria a comida?

10 respostas

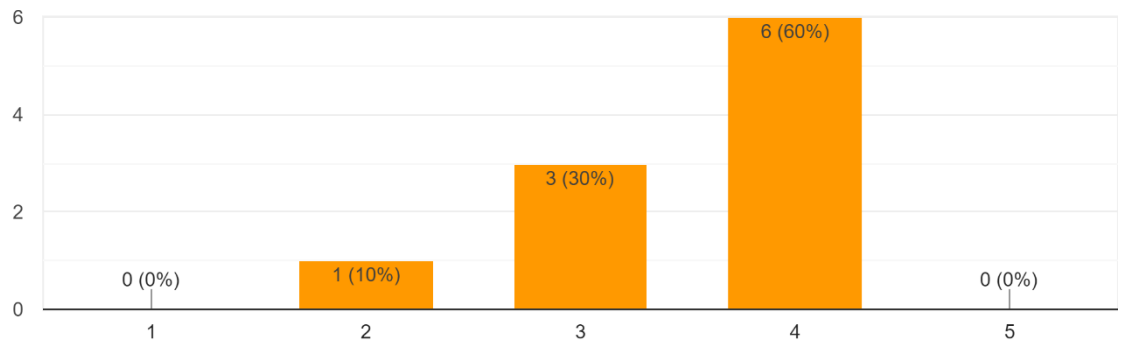


Gráfico 9, grupo 3 referente aos lanches

O atendimento é?

10 respostas

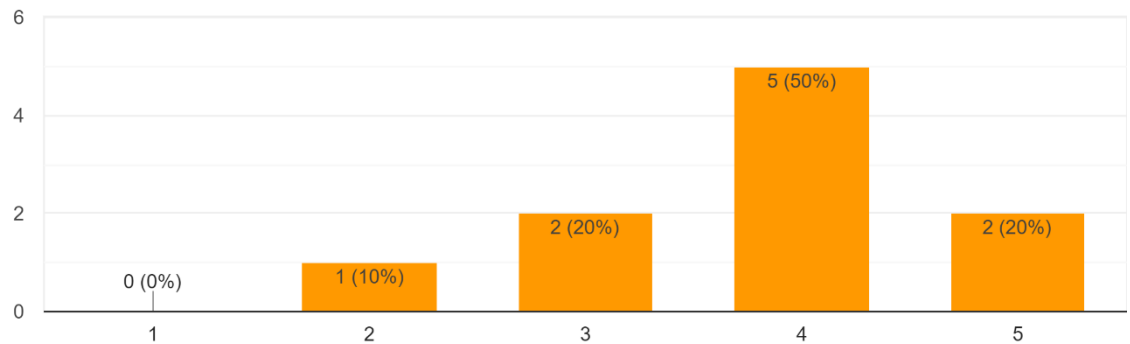


Gráfico 10, grupo 3 referente aos lanches

A higienização do ambiente(mesa, talher, banheiros) é?

10 respostas

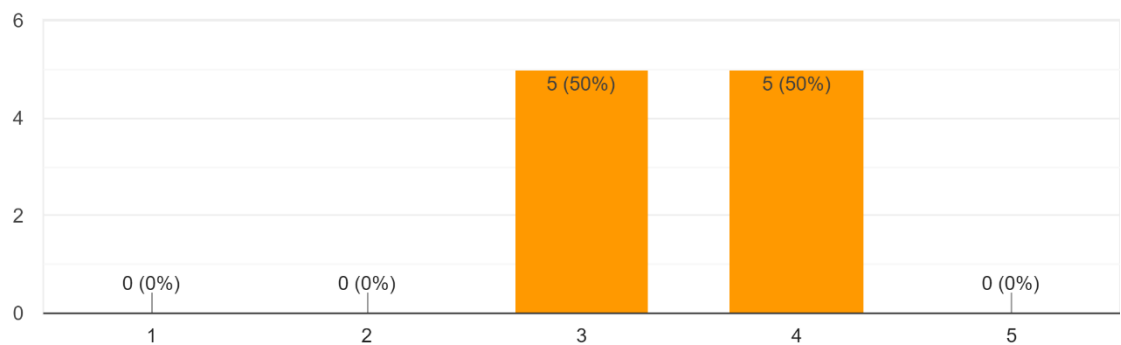


Gráfico 11, grupo 3 referente aos lanches

O preço é? (1=muito alto e 5=muito baixo)

10 respostas

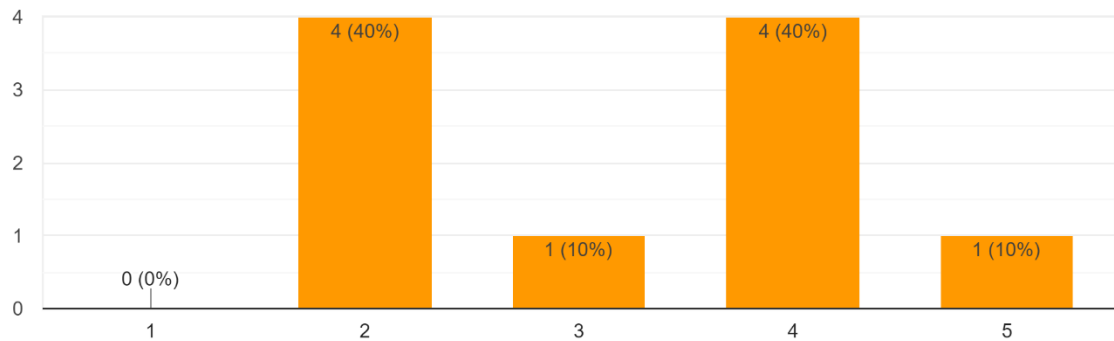


Gráfico 12, grupo 3 referente aos lanches



Também foram recolhidos os seguintes comentários:

- " Aumentar quantidade de salada no PF. 1 fatia de tomate + algumas folhinhas de alface, é absurdo";
- " Melhorar o design / aparência interna, diminuir o preço para competir com o restaurante universitário";
- " Limpeza";
- " Seria legal se conseguissem diminuir o preço";

E os seguintes elogios:

- " Rapidez com que o prato feito é servido";
- " Bastantes opções no self service, apesar do preço alto. Self service com preço do PF nos horários finais do almoço (14 a 15 se não me engano)";
- " A quantidade de comida nos pratos do dia é considerável, um dos motivos que me faz continuar indo no restaurante";
- " Comida gostosa";
- " O prato feito de 20 reais é uma opção boa pra quem não consegue pagar o quilo";

## 2.3 Definição do Problema

Tendo em vista as respostas do formulário, os problemas que serão abordados, tendo como objetivo principal, diminuir em 25%  tempo de presença do usuário no restaurante, a fim de otimizar o tempo despendido durante as refeições. Para isso, destaca-se os seguintes pontos: 

- Falta de rotatividade das mesas;

- Atendimento ineficiente;
- Demora nas filas para realizar o pedido.

Observações: o principal problema apresentado no restaurante Chinatown na visão dos alunos da escola politécnica da USP é o alto custo tanto do PF (prato feito) como do quilo, no entanto, para solucionar esse problema é necessário acesso a custos da empresa e receita, o que se torna inviável. Portanto, será abordado o segundo maior problema apontado, que é o do tempo gasto dentro do restaurante.

De acordo com a pesquisa a maioria dos clientes do restaurante são pessoas que, por conta do horário carregado com as matérias e atividades extras, tem menos tempo de almoço e por isso optam pelo lugar mais próximo, porém ainda assim muitos são prejudicados com o gasto excessivo de tempo na fila de pagamento.

## 2.4 Alternativas para Solução do Problema

Para a solução desta problemática, buscou-se exemplos em praças de alimentações, restaurantes fast-food e padarias. Desse modo, optou-se pelas seguintes alternativas:

- Sistema de bandejas, cada pessoa leva sua bandeja até um lugar estipulado;
- Mudança de layout das mesas;
- Filas específicas para PF, por quilo, Lanche;
- Utilização de comanda;
- Cardápio/ pedidos online.