

Teste: *pizza delivery*

ANDRESSA OLIVEIRA, LUIZA REZENDE, MARIELLEN ROMERO E RAFAEL COSENTINO

Luiza Rezende



A pizza está comemorando 1.000 anos

Um dos pratos mais populares do mundo, a pizza era uma das iguarias mais vendidas para matar a fome, principalmente dos moradores mais pobres da cidade italiana de Nápoles. A especialidade surgiu, aproximadamente, no século XI e se chamava picea, indicação de disco de massa coberta de diversos ingredientes.

Entretanto, foi apenas em meados do século XIX que a pizza ganhou fama e prestígio por toda

Europa e também pelo mundo. Aos poucos, formaram-se os centros de comercialização de pizzas, as pizzarias. As pessoas costumavam ir até lá para se reunir, conversar e comer o prato apreciado.

No Brasil, os registros do aparecimento da pizza datam do início do século XX, quando a primeira iguaria do tipo foi assada em São Paulo. A pizza brasileira é considerada uma das mais saborosas do mundo e, desde então, tornou-se um dos

alimentos mais consumidos no país, uma verdadeira paixão nacional. Hoje, São Paulo tem o segundo maior consumo do mundo, perdendo apenas para Nova York.

A produção mundial de pizzas movimenta, atualmente, 30 bilhões de dólares ao ano. Apenas na capital paulista, o total foi de mais de 700 milhões em um ano. Esses números justificam as grandes investidas do mercado nesse ramo. As opções para o consumo da massa são variadas, assim como a possibilidade de recheios e combinações. Hoje, a pizza não é um produto exclusivo das pizzarias. Elas podem ser encontradas, também, em lojas especializadas em entrega domiciliar ou, ainda, congeladas em supermercados.

Especificamente no mercado de *delivery*, a grande diferença na hora de conquistar de vez um cliente é a qualidade do produto e a velocidade da entrega, como afirma o gerente da filial Tijuca da rede Domino's Felipe Ferreira, de 23 anos. "Quem está com fome, tem pressa", enfatiza. Essa foi, de fato, uma das grandes investidas da empresa ao criar a promoção "Sua pizza em 30 minutos ou seu pedido grátis".

A evolução no mercado trouxe ganhos ao consumidor final, que

agora tem mais opções para saborear a pizza. Mas, apesar da descrença dos proprietários de estabelecimentos do ramo, uma pesquisa realizada pela Associação de Bares e Restaurantes Diferenciados (Abredi) revela uma queda de 20% no comércio tradicional de pizzarias desde o início do Plano Real. A constatação é que, aos poucos, os hábitos dos consumidores estão mudando, as pessoas não têm mais o costume de frequentar pizzarias junto com as famílias. Fica cada vez mais prático fazer o pedido por telefone, além de mais confortável, seguro e barato. O serviço de entregas de uma pizzeria já estabelecida no mercado, em uma metrópole como o Rio de Janeiro, chega a atender mais de 100 pedidos em um dia de alto movimento.

As estudantes Cássia Motta e Tatiana Lopes parecem confirmar os dados da pesquisa feita pela Abredi. Para elas, pedir pizza por telefone é sinônimo de comodismo e facilidade. “Quando eu penso em comer pizza, dificilmente penso em ir a uma pizzeria”, afirma Tatiana. Cássia concorda e lembra outro aspecto positivo para o pedido de entrega: “Pedir pizza em casa é até mais seguro do que sair à noite para comer”, ressaltou.

Mas, entre as chamadas pizzarias *delivery* cariocas, quais oferecem um melhor serviço ao cliente? Atendimento demorado, ingredientes errados ou um grande atraso para receber o pedido podem ser razões para transformar o que seria uma comodidade em uma grande dor de

A PARMÊ ABAIXOU O PREÇO DE TODAS AS PIZZAS FAMÍLIA
promoção exclusiva para domicílio



Pizza Mussarela
DE R\$ 15,07
POR R\$ 12,90

Na compra de 1 pizza família de qualquer sabor, você ganha 1 cupom. Junte 5 cupons e ganhe 1 rodizio de pizzas em um de nossos restaurantes (é necessário 1 acompanhante pagante).

PARMÊ

Em dia de movimento são mais de 100 pedidos atendidos

cabeça para o consumidor.

Para medir a eficiência e qualidade do serviço de entregas de algumas das principais pizzarias em atividade no Rio, foi elaborado um teste: em uma noite de domingo, considerado um dos dias de maior movimento, foram encomendadas pizzas aos restaurantes Domino's, Mister Pizza e Parmê – três dos mais populares serviços de entrega da cidade. Como termômetro para o desempenho, foi elaborada uma lista de quesitos a serem observados por um grupo composto de quatro repórteres e doze jurados voluntários.

Foi decidido que os pedidos deveriam ser iguais: seriam pizzas do tamanho “grande”, divididas em dois sabores, uma metade calabresa e outra metade portuguesa. Também especificou-se com ênfase, durante o atendimento, que a parte de sabor calabresa deveria ter cebolas e a parte de sabor portuguesa não

deveria possuir azeitonas. Tal peculiaridade no pedido visou testar a atenção no atendimento, afinal, é desagradável para o cliente encontrar um ingrediente indesejado em sua pizza.

Com os quesitos de avaliação bem definidos, o teste iniciou-se por volta das 19h. A observação inicial foi feita durante a ligação para efetuar o pedido: um bom atendimento é fundamental. Atendentes simpáticos e preparados para oferecer boas opções de cardápio ou promoções são uma poderosa ferramenta a serviço da empresa e do cliente. O primeiro ponto negativo observado foi a demora do atendimento da pizzeria Parmê. A espera pelo atendimento eletrônico levou cerca de um minuto. Um serviço de entregas pressupõe agilidade, longas esperas tornam-se estressantes para os clientes.

O próximo passo seria cronometrar o tempo decorrido entre o pedido e a entrega. As piz-



O consumo de pizza em São Paulo só perde para Nova York

zarias Domino's e Mister Pizza estimaram aproximadamente 30 minutos para a chegada de seu motoqueiro à portaria do edifício, enquanto a Parmê declarou serem necessários 40 minutos. Todas cumpriram o prazo prometido, mas a entrega

mais rápida foi a do Mister Pizza, cujo entregador soou o interfone 17 minutos após o pedido.

Com as entregas feitas, os produtos recebidos passaram a ser o foco das avaliações dos jurados. Quando o assunto é comida, a

embalagem é um aspecto essencial a ser julgado. Uma caixa firme, com a logomarca da empresa e um lacre protetor foram o diferencial nos casos da Domino's e do Mister Pizza. A embalagem da Parmê, além de não possuir lacre, é feita de um material menos resistente que o papelão duro de suas duas concorrentes.

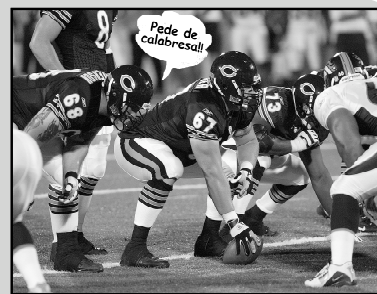
Ainda no quesito embalagem, a Domino's reflete o motivo de liderar o mercado de vendas mundial de pizzas, com mais de sete mil lojas espalhadas pelo globo. A caixa apresenta diversas informações, desde o endereço do *website* da empresa, onde o cliente pode buscar informações sobre as promoções oferecidas pela rede, até um prático guia explicando como reaquecer a pizza da maneira mais adequada.

As primeiras impressões do produto, portanto, tornaram-se importantes no julgamento final do serviço. Surpreendentemente, mesmo tendo a embalagem mais frágil, a pizza da Parmê chegou intacta ao seu destino, já a do Mister Pizza, ainda que tivesse uma embalagem mais resistente, decepcionou os jurados ao ser entregue disforme.

O estímulo visual mostrou-se essencial para conquistar uma

O dia da pizza

Os Estados Unidos lideram o *ranking* mundial no consumo de pizzas. Datas especiais, no entanto, são responsáveis por um número recorde de pedidos de entregas. Em um dia de *Superbowl*, a partida final da Liga Nacional de Futebol Americano (NFL), o número de pedidos de pizzas pode duplicar ou, até mesmo, triplicar. Muitas redes de pizzarias aumentam seu contingente de entregadores em mais de 100%. Os motoqueiros da Domino's, em um domingo de *Superbowl*, percorrem cerca de seis milhões de quilômetros.



boa impressão do júri de voluntários, que elegeu a pizza da Domino's como a mais bonita e apresentável. Ela, também, foi a única a ser entregue com as fatias delimitadas. No caso da Parmê e do Mister Pizza, o júri não foi conquistado à primeira vista, ambas chegaram sem as fatias marcadas.

Após verificar a qualidade das embalagens e o apelo visual das iguarias, os avaliadores conferiram se as especificações de ingredientes tinham sido, de fato, atendidas. Todas as pizzas foram entregues com os sabores certos e

atenção aos ingredientes retirados e adicionados no pedido. Um fato curioso é a diferença na apresentação em um dos sabores: a receita da pizza portuguesa na Domino's não incluiu ovos, já a do Mister Pizza não possuía pimentões e, por fim, a da Parmê trazia ambos ingredientes, porém ralados.

Um último detalhe observado foi a temperatura dos produtos recebidos. Transporte inadequado e pouco cuidado no manuseio podem resultar em uma pizza fria. A única reprovação neste critério foi a da Parmê, que, por

ter demorado mais que as concorrentes, chegou fria.

Após observar todos os dados, o teste prosseguiu com a parte mais importante: a degustação. A pizza da Domino's, com uma massa mais grossa, agradou alguns dos presentes mais esfomeados. A calabresa do Mister Pizza foi recebida com entusiasmo pelo júri. Mas, na hora de avaliar o sabor, nem a temperatura longe do ideal conseguiu atrapar a vitória da Parmê, que, na opinião da maioria dos jurados, foi a pizza mais saborosa.



Quadro final da avaliação



Quesito/Pizzaria	Domino's	Mister Pizza	Parmê
Atendimento ao cliente	Rápido. O pedido foi feito em menos de um minuto.	Rápido.	Demorado. O atendimento eletrônico durou cerca de um minuto.
Tempo de entrega	24 min	17 min	32 min
Estado do produto na entrega	Foi eleita a pizza mais "atraente", com as fatias e os sabores bem divididos.	A pizza chegou amassada e com a divisão dos sabores mal feita.	A divisão dos sabores estava mal feita. A pizza chegou fria.
Embalagem	Caixa com lacre de segurança e informações básicas para o cliente. Um cupom promocional veio afixado em seu topo.	Caixa com lacre de segurança e logomarca da empresa, além de informações para contato.	Caixa mais frágil e sem lacre de segurança.
Sabor	2º lugar.	3º lugar.	1º lugar.
Diferenciais	Rápido atendimento, embalagem bem construída e boas promoções para o cliente.	Foi a mais rápida na entrega.	Apesar de ter chegado fria e em uma embalagem mais simples, conquistou o júri com seu sabor.