

AVALIAÇÃO DA PRODUTIVIDADE GERAL EM SERVIÇO: UM ESTUDO EM UM ESTABELECIMENTO DO RAMO ALIMENTÍCIO EM QUIXADÁ/CE

Dhieciane de Sousa Araújo¹; Antonia Jessyca Nayane Barbosa da Silva¹; Magna Welly Vieira²; Bárbara Sampaio de Menezes³

¹Discente do Curso de Administração do Centro Universitário Católica de Quixadá.

E-mail: dhiecyaraujo@gmail.com; jessycanbs@gmail.com

²Discente do Curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário Católica de Quixadá.

E-mail: magnawelly@unicatolicaquixada.edu.br

³Mestre. Docente do Curso de Administração do Centro Universitário Católica de Quixadá.

E-mail: barbarasampaio@unicatolicaquixada.edu.br

RESUMO

A proposta deste artigo é avaliar a produtividade geral dos serviços oferecidos por um estabelecimento do ramo alimentício em Quixadá – CE, visando também sugerir meios para a melhoria do serviço oferecido, durante dois dias de análise em mesmo horário focando no atendimento aos clientes. Foi realizada uma pesquisa aplicada mediante a um questionário com 51 clientes do estabelecimento, através dos quais foi possível avaliar a qualidade do atendimento. O objetivo deste estudo é contribuir com uma melhor compreensão sobre o assunto, mostrando caminhos para a melhora da produtividade na organização.

Palavras-chave: Qualidade. Processos. Economia.

INTRODUÇÃO

O acelerado desenvolvimento industrial e econômico das últimas décadas tem preocupado profundamente o nível tático e estratégico da maioria das empresas. A expansão da concorrência entre os mercados, acrescentou mudanças sociais e culturais contemporâneas, transformou vários sistemas tradicionais de controle de desempenho (CÁNEPA; LUDWIG, 2002).

Segundo Filho e Dunda (1999) e Santana (2002), o princípio de organização seria mostrar para os colaboradores que a melhor ferramenta para melhorar os processos é permitir que todos façam parte dos processos de produção, desde a entrada até a saída do produto final, podendo assim, visualizar o sistema de produção e suas infinitas variáveis, podendo ser capaz de atuar diretamente no método utilizado para mensurar os índices de desempenho relativos às suas funções operacionais predominantes.

Hayes, Pisano, Upton e Wheelwright (2008) alegam que a verificação do rendimento de sistemas produtivos é uma função complexa, devido aos procedimentos dos fatores relacionado à variabilidade como as políticas da empresa, confiabilidade dos fornecedores, confiabilidade dos equipamentos, taxas de produção e o impacto dos fatores humanos.

Um método para avaliar a produtividade e o seu resultado é capaz de proporcionar informações relevantes para dar alicerce à tomada de decisões administrativas, precisamente, dando atribuição de novas características tanto ao produto como ao processo, provenientes de novos critérios de desempenho (FILHO; DUNDA, 1999).

Dessa forma, optou-se por estabelecer um paralelo entre teoria e prática, pois estabelece ferramentas adaptadas a realidade da empresa moderna, com forma de alcançar padrões de operação que assegure vantagens competitivas, contribuindo para a melhoria do desempenho operacional (ALMEIDA, 2014). Baseando nesse contexto, uma questão é suscitada para discussão: como o administrador pode usar as ferramentas que são necessárias nas organizações para melhorar a produtividade do estabelecimento?

O objetivo geral da pesquisa é avaliar a produtividade geral em serviços prestados pelo o estabelecimento alimentício na cidade de Quixadá - CE. Os objetivos Específicos são: i) identificar o cargo chefe do estabelecimento; ii) avaliar a qualidade do serviço do estabelecimento, na percepção do consumidor; e iii) identificar o índice de qualidade e eficiência no serviço prestado.

METODOLOGIA

A presente pesquisa é classificada de abordagem quantitativa, na qual tem suas origens no pensamento positivista lógico, buscando destacar a racionalidade dedutiva, as regras da lógica e os atributos estimar da experiência humana (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Quanto aos objetivos, o estudo classifica-se como descritivo, pois Gil (2009, p. 42) ressalta que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. E do ponto de vista dos procedimentos adotados, a pesquisa é bibliográfica e de campo.

Em relação ao instrumento de coleta, utilizou-se um questionário que foi aplicado *online* pelo *Google forms* e os respondentes foram os próprios clientes do estabelecimento e a análise foi dividida em duas categorias. Sendo a primeira abrangendo a aplicação de questionário aos clientes do estabelecimento, e a segunda categoria refere-se na verificação da produtividade do atendimento, sendo mensurada através de cálculos matemáticos mediante a planilhas no Excel.

DISCUSSÃO E RESULTADOS

IDENTIFICAR O CARGO CHEFE DO ESTABELECIMENTO

O estabelecimento é de porte familiar, onde pode-se observar e identificar o envolvimento entre a família na prestação do serviço direto ao cliente. O proprietário do estabelecimento geralmente fica na função de caixa, enquanto sua mulher entrega os pedidos aos clientes e sua filha fica na intermediação, recebendo os pedidos do caixa, para posteriormente encaminhar a cozinha. E embora não exista uma regra específica para tal configuração, cada um tem sua própria função e ocasionalmente os integrantes da família trocam de lugar entre si.

Após análise, nota-se que o estabelecimento pesquisado permite quantificar a quantidade de produtos disponíveis ao público alvo, onde tais produtos eram comercializados em sua maioria nos horários do intervalo de aula dos alunos do Centro Universitário, onde se encontrava o maior fluxo no atendimento.

Foi essencial a identificação do cargo chefe para obter um maior controle e permitir mensurar os cálculos de produtividade. O mecanismo da coleta de dados foi através de uma listagem sendo catalogado todos os pedidos dos clientes. Dessa forma, os produtos que se destacaram no levantamento foram o segmento de salgados, tanto no primeiro dia quanto no segundo dia, logo o cargo chefe da nossa pesquisa é o produto chamado de Mistão (pão caseiro com presunto e queijo) que custa R\$ 4,00, sendo de fácil aquisição e permitindo praticidade para o cliente.

AVALIAR A QUALIDADE DO SERVIÇO DO ESTABELECIMENTO, NA PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR

O questionário utilizado abordou questões a respeito da satisfação do atendimento e a qualidade da comida vendida na lanchonete. Ao serem indagados a respeito do tempo de espera para adquirir o produto, 46 dos 51 entrevistados afirmam não esperar muito tempo para a chegada do pedido, representando 90.2% e as demais opinaram na demora do pedido, sendo uma porcentagem de 9.8% do total entrevistado. Referente a pergunta dois, indagou-se a respeito da qualidade dos produtos, apresentando um índice de 96,1% que tem como o principal fator a qualidade e que a empresa oferece boa qualidade. Ainda corroboram que o preço condiz com a qualidade do alimento (88.2%).

Indagou-se também se o cliente costuma ir ao estabelecimento com frequência e como resposta, obteve que 68.6% comparecem uma vez por semana na lanchonete, 23,5% três vezes por semana e, 7.9% duas vezes por semana. O fator higiene, apresenta-se com uma porcentagem de 80.4% bom, 13.7% excelente e 5,9% razoável. Quanto ao atendimento, de acordo com os clientes, 72,5% avaliam como bom, 17.6% como excelente, 7,8% como razoável e o restante, opinaram negativamente com 2 %.

Na última pergunta, busca-se identificar se é preciso inovar o cardápio da lanchonete. Assim sendo, a maior parte dos alunos identifica que é preciso inovar o estabelecimento, para se manter mais competitiva no

mercado, apresentando um representativo de 80.4% que estabeleceram que sim e 19.6% que opinaram que não é preciso.

IDENTIFICAR O ÍNDICE DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA NO SERVIÇO PRESTADO

De acordo com o estudo de caso, para obter o tempo médio de espera dos clientes desde a chegada na fila até o recebimento do seu pedido - tempo de atendimento (TA), é possível fazer um cálculo básico dividindo a quantidade de pessoas atendidas pelo tempo total de atendimento ($TA = X \text{ pessoas} / \text{tempo de atendimento para } X \text{ pessoas}$)

Foi observado que no primeiro dia, 62 pessoas que foram ao estabelecimento gastaram R\$ 191,50, ao transformar essa quantia no cargo chefe obtiveram-se 48 unidades de produto mistão, com a margem de tempo médio de 20 minutos, logo foi calculado que o tempo médio de espera dos clientes do primeiro dia, sendo estabelecido com 3 minutos e 10 segundos.

No segundo dia, 46 clientes compraram em um tempo de aproximadamente 20 minutos, 37 unidades de produtos variados, todos também já igualadas ao preço do cargo chefe, que geraram um valor de R\$ 148,00 e um tempo médio de espera dos clientes de 2 minutos e 30 segundos.

Na comparação dos dois dias a diferença de venda apresentada dos produtos foram pequenas, conforme análise apresentada. O tempo de espera foi reduzido devido a quantidade de clientes no estabelecimento e os produtos que eram para fazer na hora diminuíram de 14 unidades produzidas no primeiro dia para 11 unidades produzidas no segundo dia.

CONCLUSÃO

Com base no objetivo específico I, identifica-se que há uma rotação de funções e não existe um cargo específico para cada atividade executada, conseqüentemente não há um posto fixo para cada funcionário. Assim, ao comparar os resultados da pesquisa com o que foi observado na hora de movimentação de maior pico no estabelecimento, notou-se que ocorre uma falha por conta de os funcionários não terem uma colocação específica.

Referente ao objetivo específico II, a maior parte dos clientes apresentam contentamento quanto ao atendimento, assim, exposto através da análise do tempo gasto entre a chegada na fila do caixa e o recebimento do produto. Quanto aos produtos oferecidos possuem boa qualidade, ainda aponta-se a necessidade de novas opções. Por fim, a maioria dos clientes frequentam o estabelecimento diariamente, o que pode justificar o sentimento por uma necessidade de novidades no cardápio da lanchonete.

Em contraponto, no objetivo específico III, foi feito um quantitativo para identificar o índice de qualidade e eficiência no serviço prestado. Posto isto, em comparação nos dois dias de análise e levantamento de dados, destaca-se que conforme o tempo de espera, a quantidade de clientes diminui e que os produtos feitos na hora também diminuíram.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. P. **Custo de Produção e Previsão de Demanda**: uma abordagem voltada ao planejamento e controle da capacidade produtiva. Porto Alegre, 2014.

CÁNEPA, D.; LUDWIG, V. S. **Avaliação de Desempenho Empresarial**: Estudo de Caso de uma Agroindústria no RS. Porto Alegre. 2002.

FILHO, C. S.; DUNDA, M. F. E. **A Lógica da Avaliação da Produtividade em Operações de Serviço**. João Pessoa, 1999.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

HAYES, R. PISANO, G.; UPTON, D.; WHELLWRIGHT, S. **Produção, estratégia e tecnologia**: em busca da vantagem competitiva. Porto Alegre: Bookman, 2008.

SANTANA, Â. M. C. **A Produtividade em Unidades de Alimentação e Nutrição**: Aplicabilidade de um Sistema de Medida e Melhoria da Produtividade Integrando a Ergonomia. Florianópolis - Santa Catarina. 2002.