



V FÓRUM REGIONAL DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO EM ADMINISTRAÇÃO

A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA FRENTE DE CAIXA DE UMA FILIAL SUPERMERCADISTA

Valdivina das Dores Ferreira¹

Graduanda em Administração, UniEVANGÉLICA, Anápolis – GO
val201109@hotmail.com

Juliana Luiza Moreira Del Fiacco²

Professora MsC Orientadora
Juliana.fiacco@unievangelica.edu.br

RESUMO

A presente pesquisa teve por finalidade analisar a qualidade do atendimento ao cliente na frente de caixa de um supermercado, bem como seu nível de satisfação com o foco na gestão da fila nos caixas.

PALAVRAS-CHAVE: satisfação, atendimento, fila.

INTRODUÇÃO

A pesquisa teve como problema levantado, a seguinte questão: Qual é o nível de satisfação dos clientes com o tempo de espera na fila do *checkout* do supermercado? Conforme Carrion (2007), a fila de espera é aquela onde os clientes esperam algum atendimento, concentrados num lugar fixo como num banco, fila de caixa de supermercado. A disciplina da fila de espera organiza a ordem e regras que os clientes serão atendidos.

Assim, o objetivo geral foi: Utilizar ferramentas da gestão da qualidade com a premissa de identificação do nível de satisfação ou insatisfação na fila de espera. Segundo Formari Junior (2010), as ferramentas da Qualidade são usadas como apoio à propagação da qualidade ou suporte à tomada de decisão na análise, a fim de resolver os problemas.

Para tanto os objetivos específicos foram: cronometrar o tempo de espera na fila do caixa; cronometrar o tempo de atendimento individual das operadoras de caixa; analisar o problema por meio do diagrama de Ishikawa; quantificar o resultado da pesquisa no gráfico de Pareto para análise e propor um plano de ação utilizando a ferramenta 5W2H.

Segundo Carpinetti (2010), Juran adaptou o princípio de Pareto, desenvolvido pelo italiano Vilfredo Pareto, aos problemas da qualidade e usou o conceito que correlaciona grandes perdas a pequenos problemas como: falta de qualidade, retrabalho gastos com trabalho, atrasos na entrega, etc.

A ferramenta 5W2H, basicamente, determina as atividades que precisam ser desenvolvidas com clareza. Ela define as rotinas destas atividades, estabelece o que será feito, quem fará, onde será feito, quando será feito, por quem será feito, como será feito e quanto custará fazer (CARPINETTI, 2010).

METODOLOGIA

A pesquisa teve um caráter descritivo de fatos e fenômenos da realidade, com estudo bibliográfico, pois procurou fundamentar teoricamente e uma pesquisa de campo, com o intuito de analisar a situação real da empresa.

A pesquisa se realizou em duas partes. Na primeira parte, uma análise, onde foi cronometrado o tempo de espera na fila do caixa e o tempo de atendimento do cliente no caixa, uma pesquisa de observação exploratória e descritiva, também, com objetivo de detalhar a situação atual.

Na segunda fase do levantamento de dados, por meio de um questionário com perguntas objetivas e fechadas, onde o entrevistador selecionou as pessoas aleatoriamente.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A fase de observação do sistema e cronometragem do tempo foi executada em três dias, que detectou o horário de pico (maior movimento no supermercado) que é entre 11:00 às 13:00, o tempo médio de espera na fila foi de 5 minutos, enquanto a análise do tempo de atendimento no caixa demonstra um resultado final de tempo médio de 6 minutos.

De acordo com as observações, alguns fatores favorecem o surgimento de fila, como: insuficiência de embalador; escassez de caixa sendo operados; falta de troco onde ocasionalmente, a operadora necessita se ausentar do caixa para trocar o dinheiro; espera pelo fiscal, em caso de troca de mercadoria, cancelamento de produtos que os clientes desistem de comprar; período de troca de turno; morosidade de alguns colaboradores; problemas no cadastro de alguns produtos e existe também a ressalva do tempo definido pelo cliente.

Os resultados obtidos através do questionário demonstram que 57% dos entrevistados aprovam o sistema de fila única; 60% dos entrevistados acham o tamanho da fila dos caixas como “filas pequenas”, o que se explica também, a satisfação com o sistema de fila única. 87% dos entrevistados consideram o tempo de espera na fila dos caixas como “bom”, estão satisfeitos com o atendimento, porém com algumas ressalvas como:

Mão de obra: falta de conhecimento dos funcionários, poucas operadoras nos caixas; poucos embaladores, conversas paralelas entre as operadoras, embaladores; a demora do fiscal em solucionar problemas ocasionais nos caixas; insuficiência de fiscais de caixas, morosidade dos funcionários (operadoras, embaladores e fiscal) e conversas paralelas entre os colaboradores da frente de caixa em geral.

Processo: preço errado, erro operacional, tumulto de carrinhos de compra, poucos caixas sendo operados; troca de operadoras durante o término do período diário; devoluções de mercadoria; produto sem cadastro etc.

Material: falta de troco nos caixas, gerando espera e conseqüentemente a formação de filas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final da pesquisa teve-se o diagnóstico de que apesar da maior parte dos clientes estarem satisfeitos com o atendimento prestado pela frente de caixa, alguns mencionaram algumas observações, com intuito de fornecer dados para futuras melhorias e contínuas transformações. A pesquisa demonstrou que 57% dos entrevistados estão satisfeitos com o sistema de fila única, que era o objetivo geral da pesquisa. Ao final da pesquisa, foi entregue à direção da empresa, o diagnóstico encontrado juntamente com a proposta de intervenção.

Por fim, com todos os aspectos analisados, conclui-se que as empresas devem estar sempre atentas e a procura do feedback dos clientes de onde pode-se extrair as expectativas esperadas e percebidas sobre os serviços disponibilizados pelas organizações e assim, obter uma vantagem competitiva otimizando seus resultados

REFERÊNCIAS

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2010.

CARRIÓN, Edwin Arturo. Teoria das filas como ferramenta para análise de desempenho de sistemas de atendimento: estudo do caso de um servidor da UECE. **Universidade Estadual do Ceará**. Fortaleza, 2007.

FORMARI JUNIOR, Celso C. Maria; Aplicação da Ferramenta da Qualidade (Diagrama de Ishikawa) e do PDCA no Desenvolvimento de Pesquisa para a reutilização dos Resíduos Sólidos de Coco Verde. **INGEPRO – Inovação, Gestão e Produção**. www.ingepro.com.br, v. 02, n. 09, p. 107, set. 2010.