

## COMO OTIMIZAR O PROCESSO DE PRODUÇÃO EM UMA LANCHERIA NA CIDADE DE PELOTAS/RS?

LARISSA KABKE ROSA<sup>1</sup>; JORDANA RUBIN BRITO<sup>2</sup>; NATALIA REINALDO LOWE<sup>3</sup>;  
LEONARDO BETEMPS KONTZ<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – [larissakrosa@hotmail.com](mailto:larissakrosa@hotmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – [jorubinb@gmail.com](mailto:jorubinb@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade Federal de Pelotas – [natalia-reinaldo@hotmail.com](mailto:natalia-reinaldo@hotmail.com)

<sup>4</sup>Universidade Federal de Pelotas – [leonardobetemps@gmail.com](mailto:leonardobetemps@gmail.com)

### 1. INTRODUÇÃO

Em um mercado atual extremamente competitivo, cada vez mais as empresas necessitam dedicar um tempo maior no aperfeiçoamento dos seus processos, produtos e serviços oferecidos. Conforme Montgomery (2000), um dos fatores de maior importância para os clientes, no momento de tomar uma decisão entre diversos produtos e serviços concorrentes, é a qualidade.

A norma brasileira NBR ISO 9000 (ABNT, 2005) define qualidade como “Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”. Essa definição fundamenta a ideia de que atualmente a qualidade é a satisfação dos clientes, contemplando a conformidade em relação às especificações exigidas para cada produto ou processo em conjunto a adequação ao uso e atendimento de necessidades.

O presente trabalho busca identificar os maiores gargalos nos processos produtivos de uma empresa do setor alimentício, localizada na cidade de Pelotas, e contribuir com a otimização dos mesmos. Para isso serão utilizados recursos como o mapeamento de processos e a coleta de dados amostrais para estudo de tempos.

A otimização está relacionada à impossibilidade dos clientes de mensurar o serviço antes de consumi-lo. A satisfação dos clientes deve ser uma ação estratégica que as organizações devem introduzir para reter os clientes atuais e conquistar novos. O foco no cliente, a tomada de decisão baseada em evidência e a melhoria contínua são alguns dos princípios da gestão da qualidade segundo a norma NBR ISO 9001 (ABNT, 2015).

A utilização do mapeamento de processos é fundamental, pois ele é uma ferramenta gerencial que mostra, descritivamente e graficamente, o contato entre as operações e os elementos pertinentes à organização (CARPINETTI, 2016).

O estudo de tempos é um método que auxilia no estabelecimento de padrões de produção, fornece dados para determinação de custos e balanceamentos de linhas de produção. Também é denominado cronoanálise, representando o processo de instrução, medição e indicação dos tempos padrão em uma empresa (PEINADO e GRAEML, 2007).

A empresa estudada é uma lancheria, possui 28 anos de atuação no mercado e teve um elevado crescimento de clientes nos últimos anos. Possui mais de 20 colaboradores e é uma das principais do ramo alimentício na cidade de Pelotas.

### 2. METODOLOGIA

Este trabalho é um estudo de caso de abordagem qualitativa e quantitativa. Para descobrir o problema principal a ser resolvido na empresa, foi necessário realizar uma pesquisa de satisfação durante duas semanas. Nesta pesquisa, o

cliente podia avaliar a qualidade do produto, o atendimento e o ambiente. Ainda havia um espaço para opinar sobre o que poderia ser feito para melhorar a sua satisfação em relação à empresa.

Também realizou-se uma coleta de dados através de observação. Analisou-se o processo de produção, de vendas e tempo de espera em dias de grande movimento, para então fazer o mapeamento de processos e o estudo de tempos.

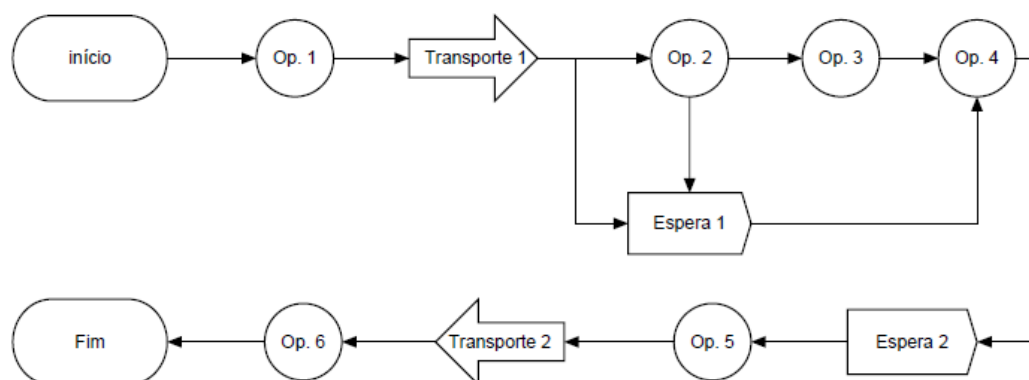
### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através dos questionários identificou-se o problema principal: a demora na produção do lanche quando existe um aumento significativo da demanda, principalmente aos finais de semana. É necessário analisar as variáveis do problema, como o dia da semana, o horário, o clima, a customização dos lanches, entre outros.

O dia da semana, o horário e as condições climáticas interferem muito no tempo de espera do lanche. Os dias de maior movimento são sexta e sábado e dependendo da condição climática o movimento pode ser ainda maior, como em dias de calor. Cronometrar os tempos das operações e esperas é fundamental para otimizar as vendas do estabelecimento, afim de melhor a satisfação dos clientes.

A empresa disponibiliza um grande mix de produtos, o que exige muita atenção e um maior tempo no preparo. A customização dos produtos, um diferencial do estabelecimento, onde o cliente pode fazer modificações de acordo com seu gosto, causa bastante demora na produção também.

Todos os problemas já discutidos contribuem de forma direta para o acarretamento de filas, demora na preparação dos produtos e no atraso para o atendimento, que, em suma, são os indicativos que demonstram que a demora na entrega dos lanches irá acontecer. Através da observação da preparação do bauru tradicional, lanche com maior demanda, desenhou-se a Figura 1.



#### Legenda:

- Operação 1 (Op.1) - Cortar o pão e colocar condimentos
- Transporte 1 - Passar o pão cortado com os condimentos para outro posto de trabalho
- Espera 1 - Tempo de fritar as carnes e ovos, simultâneo a operação 2
- Operação 2 (Op.2) - Selecionar a quantidade de carne exata para cada lanche (sem uma porção padrão)
- Operação 3 (Op. 3) - Fritar as carnes e ovos
- Operação 4 (Op. 4) - Finalizar a colocação das carnes e demais ingredientes, e passar para a prensa
- Espera 2 - Tempo de espera do lanche na prensa
- Operação 5 (Op. 5) - Tirar o lanche da prensa
- Operação 6 (Op. 6) - Enrolar e entregar para os garçons

**Figura 1- Fluxograma do processo de produção**



Percebeu-se que há momentos em que os lanches dependem de um único funcionário, sendo este o que sabe as porções exatas de ingredientes de cada lanche e possui acesso à prensa. Uma das soluções para a otimização do processo seria o estabelecimento possuir uma cozinha industrial de suporte, com uma nova equipe, que durante o período diurno preparasse as devidas porções de cada ingrediente - como, por exemplo, a quantidade certa de carne para cada tipo de lanche. Além disso, deveria obter-se uma padronização do processo de montagem. Deve-se observar que o treinamento dos colaboradores é de extrema importância, para que todos saibam realizar as diferentes etapas do processo produtivo.

#### 4. CONCLUSÕES

Como visto no decorrer deste trabalho, a otimização do processo significa compreender, delinear, executar, mensurar e monitorar as atividades da empresa, sejam elas automatizadas ou não. Para isso, além do controle constante, em muitos casos é preciso implementar ferramentas ou ações que aperfeiçoem essas atividades. Após o estudo, concluiu-se que apesar da lancheria analisada já possuir uma boa clientela e alta demanda, faz-se necessário uma alteração no seu processo, para que assim ela possa satisfazer seus clientes diminuindo o tempo de espera, que é o principal problema hoje.

Através da análise do mapeamento atual da empresa, constatou-se a necessidade de uma reestruturação e otimização dos tempos de preparação do produto. Com base nesse modelo de modificações, foi proposta uma alteração de processos, capaz de estabelecer maiores níveis de produtividade. A mudança sugerida é a retirada da Operação 2 da Figura 1.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MONTGOMERY, D. C. **Introdução Ao Controle Estatístico Da Qualidade**. Grupo Gen-LTC, 2000.

PEINADO, J.; GRAEML, A. R. **Administração da produção: operações industriais e de serviços**. Curitiba: UnicenP, 2007.

ABNT. **NBR ISO 9000: 2000–Sistemas de gestão da qualidade–Fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro: ABNT, 26p, 2005.

ABNT. **NBR ISO 9001: 2015–Sistemas de gestão da qualidade–Requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 32p, 2015.