

O IMPACTO DA ESTRUTURAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA LANCHONETE UNIVERSITÁRIA

VIII Congresso Online de Engenharia de Produção, 8ª edição, de 05/11/2024 a 07/11/2024  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-127-1

JÚNIOR; César Augusto Mascarenhas das Virgens Júnior<sup>1</sup>, ARANHA; Stella Cabanelas<sup>2</sup>

RESUMO

O estudo aborda os conceitos de qualidade de processo de uma lanchonete ABC, situada em uma instituição de ensino superior baiana, focando na melhoria da eficiência e qualidade do serviço por meio da estruturação e padronização dos processos. A escolha da lanchonete ABC como objeto de estudo foi motivada pela baixa preferência dos estudantes e observações empíricas dos pesquisadores, que identificaram longas filas e reclamações frequentes quanto ao tempo de espera. O objetivo é mostrar como uma estruturação e padronização dos processos de um estabelecimento pode impactar positivamente os seus serviços prestados, além de propor intervenções que aumentem a atratividade e competitividade do local. A metodologia adotada incluiu uma coleta de dados realizada por meio de um formulário online aplicado aos alunos da universidade e um estudo de caso detalhado sobre os processos operacionais da lanchonete. Os dados coletados foram analisados para identificar as lanchonetes mais frequentadas pelos estudantes e os principais fatores que influenciam suas escolhas, como preço, qualidade dos produtos e tempo de atendimento. A pesquisa apontou que a padronização de processos em uma lanchonete universitária pode melhorar significativamente a experiência dos clientes. Foi observado que apenas 3,85% dos alunos optam pela lanchonete ABC, o que indica a necessidade de ajustes para torná-la mais competitiva em comparação às demais opções. Elementos como agilidade, tempo de espera e qualidade dos alimentos foram destacados como fundamentais para aumentar a satisfação e fidelização dos clientes. A partir das melhorias sugeridas, como a implementação de um cardápio digital acessível via QR Code e a aplicação de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) no atendimento, deseja-se um aumento de aproximadamente 15-20% na frequência de clientes. Espera-se também uma redução de até 30% nos erros de atendimento, impactando diretamente a satisfação dos consumidores e a eficiência dos serviços prestados. Assim, a adoção dessas intervenções tem o potencial de melhorar a percepção da lanchonete e aumentar sua popularidade entre a comunidade acadêmica. Estima-se ainda que a fidelização dos clientes seja ampliada, considerando que 40% dos alunos tendem a frequentar lanchonetes sugeridas por seus círculos sociais, o que pode gerar um efeito positivo em cadeia para o estabelecimento. Em conclusão, a pesquisa demonstra que a padronização e estruturação adequada dos processos podem contribuir significativamente para a melhoria do desempenho da lanchonete, promovendo um ambiente mais eficiente e atrativo para os clientes. **Formato de apresentação:** Resumo - sem apresentação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Lanchonete, Padronização de processos, Qualidade

<sup>1</sup> Universidade Salvador (UNIFACS), cesarvirgens87@gmail.com  
<sup>2</sup> Universidade Salvador (UNIFACS), stellacabanelas.a@gmail.com