

ANÁLISE E PROPOSTA DE MELHORIA DO ARRANJO FÍSICO: UM ESTUDO DE CASO NA LANCHONETE DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO EM CAMPOS DOS GOYTACAZES

Alice de A. Abreu², Jaqueline F. da Silva², Larissa R. Messias², Maysa A. da Fonseca², Sabrina de F. da S. Costa², Sulaine P. Guimarães², Rafaela L. G. Siqueira¹

(1) Professora do curso de Engenharia de Produção - Institutos Superiores de Ensino do CENSA- ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil. (2) Acadêmicas do curso de Engenharia de Produção - Institutos Superiores de Ensino do CENSA- ISECENSA.

O arranjo físico planejado possibilita o aumento da produtividade da operação, evitando desperdício e ineficiência da produção. Com base nesse contexto, o presente estudo teve como objetivo a realização de uma observação *in loco* em uma lanchonete, localizada em uma instituição de ensino na cidade de Campos dos Goytacazes, a fim de identificar os problemas relacionados ao *layout* de produção e apresentar uma proposta de melhoria por meio do remodelamento do mesmo. Para tal, inicialmente, realizou-se uma revisão de literatura sobre os diferentes tipos de arranjos existentes relacionados aos processos produtivos. Depois, foi feita a observação *in loco* e aplicado um questionário a 27 clientes da lanchonete, composto por seis perguntas fechadas e um campo aberto para comentários e melhorias. Foi utilizada a seguinte escala de classificação às questões: 0 - muito ruim, 1 a 3 - ruim, 4 a 6 - médio, 7 a 9 - bom, 10 - muito bom. Por fim, as informações levantadas foram utilizadas como insumo à elaboração da proposta do novo *layout*, utilizando o *software* Autocad 2010. Como resultado da observação *in loco*, foi verificada a falta de agrupamento de processos no *layout*, o gargalo de produção gerado na compra dos salgados e o alto tempo de espera no atendimento ao caixa. A pesquisa mostrou que 70,3% das vendas são de salgados, 37% dos alunos consideram ruim/médio o tempo de espera do atendimento ao caixa, 70% consideram bom/muito bom o tempo de recebimento para o produto no balcão, 70,3% avaliaram como bom/muito bom a disposição dos alimentos para visualização. A proposta do novo *layout* visou dividir os setores de produção em dois tipos de arranjo, um por produto e um por processo. O caixa foi posicionado estrategicamente de forma central, possibilitando a divisão dos processos. Do lado esquerdo ocupou-se o *layout* por processo, abarcando os pedidos que precisam ser montados, seja pelo cliente ou pelos funcionários, caracterizados por baixo fluxo e grande flexibilidade de serviço. Do lado direito ocupou-se o *layout* por produto, abrangendo a categoria de pedidos pronta-entrega, padronizados, e, objetivando grandes fluxos de serviço possibilitando maior velocidade no processo e restringindo o gargalo. Levando-se em consideração esses aspectos, foi possível perceber a relevância de um arranjo físico planejado e como este interfere na produtividade e satisfação do cliente.

Palavras-chave: arranjo físico, *layout*, lanchonete.