

MAPEAMENTO DOS PERÍODOS DE ALTA DEMANDA EM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO COMO AUXÍLIO À TOMADA DE DECISÃO

Silvano Dias Ferreira¹

Monique Evellyn Gonçalves²

Juliana de Abreu Fontes³

Cristiano Correa Ferreira⁴

Resumo:

A Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), Campus Bagé - RS, possui um serviço recente de oferta de refeições para o público acadêmico, tendo início em agosto de 2015. Em vista disso, muitos ajustes têm sido realizados para equilibrar a demanda com a dinâmica operacional do serviço. A falta de um planejamento baseado na demanda do restaurante gera alguns problemas como: tempo excessivo de espera nas filas, fluxos desorganizados de pessoas nas áreas de alimentação e demora na reposição dos alimentos. Dessa maneira, o presente artigo tem como objetivo avaliar a demanda do restaurante universitário da UNIPAMPA, campus Bagé, por meio do levantamento de dados, disponibilizados pelo setor administrativo da universidade, referentes aos semestres 2015.2 e 2016.2. A partir de tal levantamento foi possível analisar e avaliar o cenário atual do restaurante afim de auxiliar os gestores na tomada de decisão, para melhorar o nível de serviço ao cliente e a dinâmica operacional do restaurante nos períodos de demanda críticos. Como principal resultado notou-se que os meses de agosto e setembro e as terças-feiras e quintas-feiras apresentam as maiores demandas pelo serviço, resultando em maiores formações de filas. Percebeu-se também que a demanda pelos serviços de alimentação oferecidos aumentou de 2015 para 2016.

Palavras-chave: Filas, RU, demanda, períodos.

Modalidade de Participação: Iniciação Científica

MAPEAMENTO DOS PERÍODOS DE ALTA DEMANDA EM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO COMO AUXÍLIO À TOMADA DE DECISÃO

¹ Aluno de graduação. sylvanodf@gmail.com. Autor principal

² Aluno de graduação. moniqueevellyn77@gmail.com. Co-autor

³ Aluno de pós-graduação. jafontes88@gmail.com. Co-autor

⁴ Docente. cristianoferreira@unipampa.edu.br. Orientador



MAPEAMENTO DOS PERÍODOS DE ALTA DEMANDA EM UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO COMO AUXÍLIO À TOMADA DE DECISÃO

1. INTRODUÇÃO

Com a evolução da sociedade e com a constante movimentação da população, os restaurantes assumem uma função primordial nas atividades diárias das pessoas, em especial aquelas que têm uma profissão que lhes ocupa muito tempo e não podem se deslocar até as suas residências para realizarem as refeições. Nos restaurantes do tipo *self service* (autosserviço) as refeições são servidas pelo próprio consumidor que escolhe a comida entre as opções oferecidas já prontas disposta em balcões térmicos, oferecendo assim agilidade, economia financeira e de tempo para os clientes (ABREU & TORRES, 2003). Os Restaurantes Universitários (RU's) são estabelecimentos que adotam o autosserviço para seu funcionamento (SILVA, 2002). Nas universidades públicas, as refeições possuem subsídios por parte do governo, tornando o custo de uma refeição bastante baixo para os alunos das instituições e assim fazendo com que a procura pelos serviços seja alta, contribuindo desta forma para a formação de filas. Ter conhecimento sobre a demanda e utilização do RU é fundamental para a manutenção da satisfação dos usuários, podendo por meio destas informações dimensionar com eficiência o sistema e melhorar a dinâmica operacional do serviço. Desta forma, o objetivo deste estudo é identificar os períodos mais críticos e de alta demanda do restaurante universitário da UNIPAMPA, Campus/Bagé-RS, por meio do levantamento de dados que foi disponibilizado pelo setor administrativo do Campus.

2. METODOLOGIA

Primeiramente identificou-se falhas no serviço de atendimento do RU, tendo em vista que as filas eram nitidamente incômodas por parte dos usuários. Posteriormente foi apresentado a proposta de trabalho para a administração do RU e coordenação administrativa que após liberação, forneceu os dados necessários já catalogados em planilhas eletrônicas desde o início de funcionamento do RU que foi em agosto de 2015. Para a análise dos dados definiu-se os períodos a serem avaliados, ou seja, no segundo semestre dos anos de 2015 e 2016, respectivamente. Os dados foram divididos em dois grupos de análise, um voltado aos meses do semestre de maior utilização e outro aos dias da semana, também, de maior uso, conforme indica a Figura 1.



Figura 1: Divisão dos grupos de dados avaliados.
Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

3. RESULTADOS e DISCUSSÃO

A Figura 2 apresentada a seguir mostra o número de pessoas que utilizou o RU durante os meses referentes ao segundo semestre de 2015.

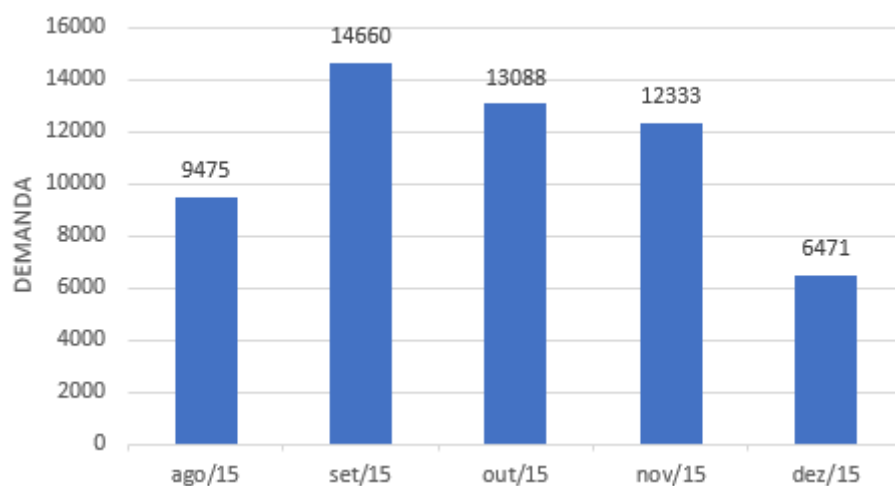


Figura 2: Número de pessoas que utilizou o RU no semestre 2015.2

Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

De acordo com os dados da Figura 2 o total de pessoas que utilizaram o RU neste semestre foi de 55.027, sendo que o mês de setembro foi o de maior uso com 14.660 pessoas.

Já a Figura 3 refere-se ao número de pessoas que utilizou o restaurante, desta vez, no segundo semestre do ano de 2016.

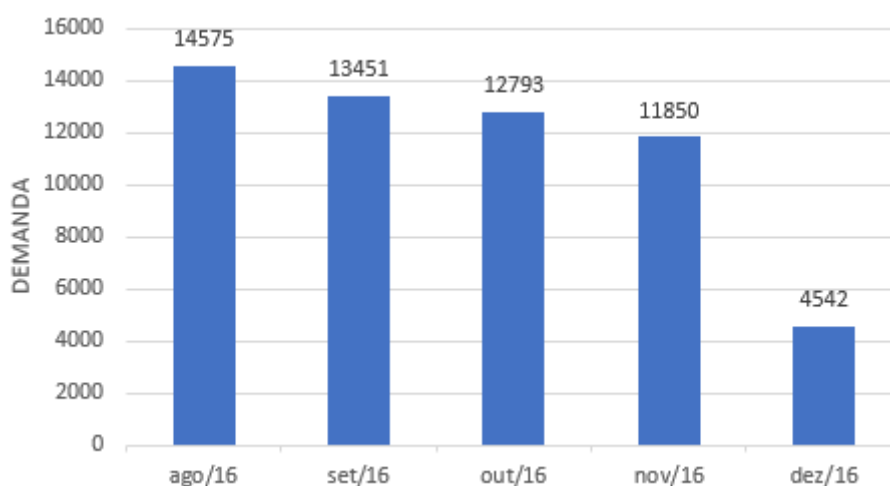


Figura 3: Número de pessoas que utilizou o RU no semestre 2016.2.

Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

No referido semestre a utilização total foi de 57.211 pessoas, obtendo um aumento de mais de 2.000 usuários quando comparado com o segundo semestre de

2015, e o mês de maior utilização foi o de agosto com 14.575 pessoas. Pode-se notar ainda que o mês de maior utilização em 2015 foi o segundo mais utilizado em 2016.

Pode-se afirmar que nos dois períodos analisados (2015/2 e 2016/2) notou-se uma tendência de redução de demanda ao decorrer do semestre, com exceção do mês de agosto de 2015 que esteve fora de tal padrão. Este evento pode ser atribuído ao fato de no referido ano o semestre ter iniciado no dia 12 (doze) de agosto enquanto no ano seguinte no dia 3 (três) de agosto, como também ser o primeiro mês de funcionamento do RU.

A utilização do RU por dia da semana nos anos de 2015 e 2016 são apresentados nas Tabelas 1 e 2.

Tabela 1: Número de pessoas por dia da semana de todos os meses do semestre 2015.2

Mês	Dia da semana				
	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
Agosto	1953	1643	2101	2267	1513
Setembro	1943	3951	3600	3038	2128
Outubro	1900	2996	2787	3697	1708
Novembro	2456	2700	2474	2680	1956
Dezembro	956	1766	1391	1350	949
Média	1841,6	2611,2	2470,6	2606,4	1650,0

Tabela 2: Número de pessoas por dia da semana de todos os meses do semestre 2016.2

Mês	Dia da semana				
	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
Agosto	2795	2951	3866	2947	2016
Setembro	2017	2521	2387	4013	2477
Outubro	3169	3286	2242	2568	1528
Novembro	1927	2711	2577	2612	2015
Dezembro	894	915	831	1146	756
Média	2160,4	2476,8	2380,6	2657,2	1758,4

Conforme mostram as Tabelas 1 e 2, as terças-feiras e quintas-feiras apresentaram uma média maior de ocupação. O dia de maior ocupação por mês em 2015 teve 3.951 pessoas, em uma terça-feira no mês de setembro. Já em 2016, uma quinta-feira obteve a maior ocupação com 4.013 pessoas também utilizando no mês de setembro.

Em relação aos dias da semana verificou-se que as terças-feiras e quintas-feiras obtiveram maior demanda. Esse resultado pode ser associado a política de oferta de disciplinas do campus, que tradicionalmente desloca as componentes curriculares como Cálculos e Físicas, ambas com grande grau de reprovação e retenção, como também são disciplinas do ciclo básico da maioria dos cursos ofertados do campus, para tais dias. Este fato corrobora para que haja um grande número de pessoas no campus em tais dias e, conseqüentemente, a utilização do R.U. aumenta significativamente.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se a partir deste estudo que o objetivo foi atingido, onde conseguiu-se identificar quais os meses e dias de maior ocupação do R.U. Bem como, já foi possível

verificar quais os períodos de (meses e dias) em que existe uma maior potencialidade para formar filas e gerar sobrecarga de trabalho. Para o ano de 2015 o mês de setembro obteve uma maior ocupação, enquanto para 2016 o mês de maior ocupação foi agosto. Já para os dias da semana verificou-se que as terças-feiras e quintas-feiras obtiveram maior demanda.

O presente estudo permitiu, tanto para a Universidade quanto para a administração do restaurante universitário, um conhecimento aprimorado sobre a sua utilização, permitindo que possa ser feito ajustes na sua dinâmica operacional e até mesmo a realização de outros estudos para aperfeiçoar ainda mais as informações obtidas neste trabalho, como a aplicação da Teoria das Filas, Simulação, *Layout*, entre outros. Logo, torna-se de grande importância o conhecimento das informações básicas de um serviço de restaurante *self service*.

5. REFERÊNCIAS

Monografias, Dissertações e Teses

SILVA, Nelcy Ferreira da. Auxílio alimentação: do papel à cédula, uma nova estratégia de utilização. Uma proposta de restaurante em Universidade pública. Dissertação (Pós-Graduação em Sistemas de Gestão), Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2002.

Periódicos técnico-científicos

ABREU, E.S.; TORRES, E.A.F.S. Restaurante "por quilo": vale o quanto pesa? Uma avaliação do padrão alimentar em restaurantes em São Paulo, SP. *Nutrire*, v. 25, n. único, p.7-22, 2003.