

GUT E LAYOUT: Ferramentas de gestão da qualidade aplicadas a uma empresa de transporte coletivo

Autores: Andressa Cristina CORRÊA, Maria Eduarda CORRÊA, Maysa da Silva PEREIRA, Vitória de Assis CORRÊA, Susana Nunes Taulé PIÑOL

Identificação autores: Acadêmicas do Curso de Administração Integrado ao Ensino Médio IFC-Campus São Francisco do Sul; Orientadora IFC-São Francisco do Sul.

RESUMO

Empresas prestadoras de serviços devem manter-se sistematicamente atentas à qualidade dos serviços prestados. A aplicação de ferramentas de gestão de qualidade torna-se uma forte aliada dos gestores organizacionais que buscam entender para atender da melhor forma seus públicos. Dentro desta perspectiva, este artigo apresenta a aplicação das ferramentas Análise de Layout e GUT junto a uma organização de transporte coletivo.

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O termo Layout vem do inglês e na área das artes gráficas é usado para se referir a um rascunho, um esboço inicial de um projeto, um esquema, um arranjo (DICIONARIO, 2017). Segundo Slack, Chambers e Johnston (2009, p.183), Layout (arranjo físico) de operações ou processos “é como os recursos transformadores são posicionados uns em relação aos outros e como as várias tarefas da operação serão alocadas a esses recursos transformadores”.

Por sua vez, “a matriz GUT, é uma ferramenta bastante utilizada pelas empresas, principalmente, com o intuito de priorizar os problemas e conseqüentemente tratá-los, levando em conta suas Gravidades, Urgências e Tendências”. (PORTALADMINISTRAÇÃO, 2014). GUT é um acrônimo para Gravidade, Urgência e Tendência. Conforme esclarece Portaladministração (2014), no caso desta ferramenta, gravidade: representa o possível dano ou prejuízo que pode decorrer de uma situação; urgência: representa a questão do tempo que existe para resolver um problema, ou uma determinada situação; e tendência: representa a probabilidade do problema se tornar maior.

O objetivo deste estudo foi aplicar ambas ferramentas junto a uma empresa prestadora de serviços com vistas a verificar qual a prioridade junto aos aspectos de layout a melhorar. Trata-se de uma prática extensionista porque amplia para a

comunidade empresarial uma aplicação do que foi aprendido no componente curricular Gestão de Serviços ofertado no primeiro ano do Curso Técnico Integrado ao Ensino Médio do Instituto Federal Catarinense - Campus São Francisco do Sul.

Para alcançar o objetivo geral atendeu-se os seguintes objetivos específicos: obtenção do consentimento da empresa para realização da atividade de consultoria; realização do diagnóstico do layout atual da sede da empresa; análise do layout atual; proposição de melhorias no layout atual; e aplicação de GUT para identificar prioridades.

METODOLOGIA

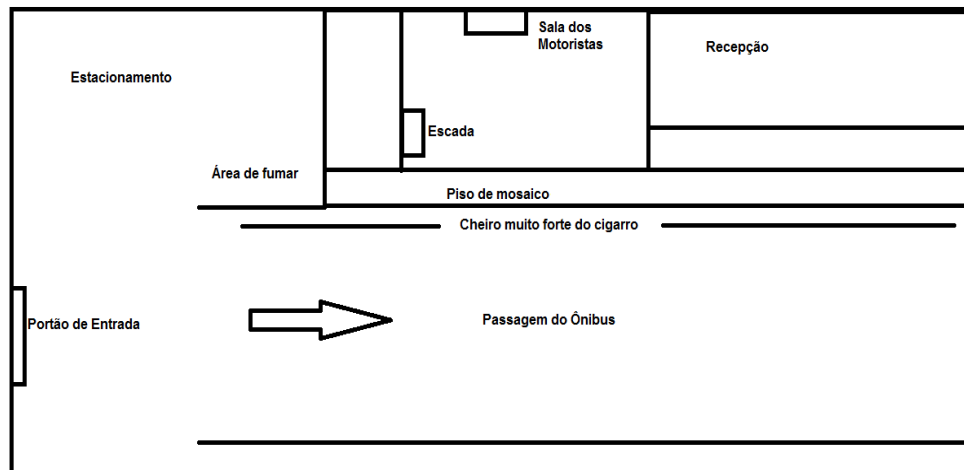
A compreensão das necessidades do usuário do transporte coletivo e seu comportamento de compra foi o primeiro passo; para tanto, além das aulas de Gestão de Serviços, foi preciso consultar bibliografias de administração de marketing. Os livros de administração da produção e de serviços também serviram de base para fornecer maiores informações sobre as ferramentas de gestão da qualidade a serem aplicadas.

O segundo passo foi a observação do layout e do comportamento dos usuários (colaboradores e clientes) no uso deste espaço. O registro de fotos do espaço e o esboço do arranjo físico com os devidos fluxos e pontos de aglomeração são imprescindíveis para uma análise bem detalhada. Após identificação dos aspectos a melhorar no layout, aplicou-se a ferramenta GUT que indicou a priorização para futuras tomadas de decisão.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O espaço analisado na sede da empresa foi a área de recepção. Nesta área circulam tanto colaboradores como clientes que vão ao local, principalmente para adquirir passagens. O esboço do espaço analisado pode ser visualizado na Ilustração 1.

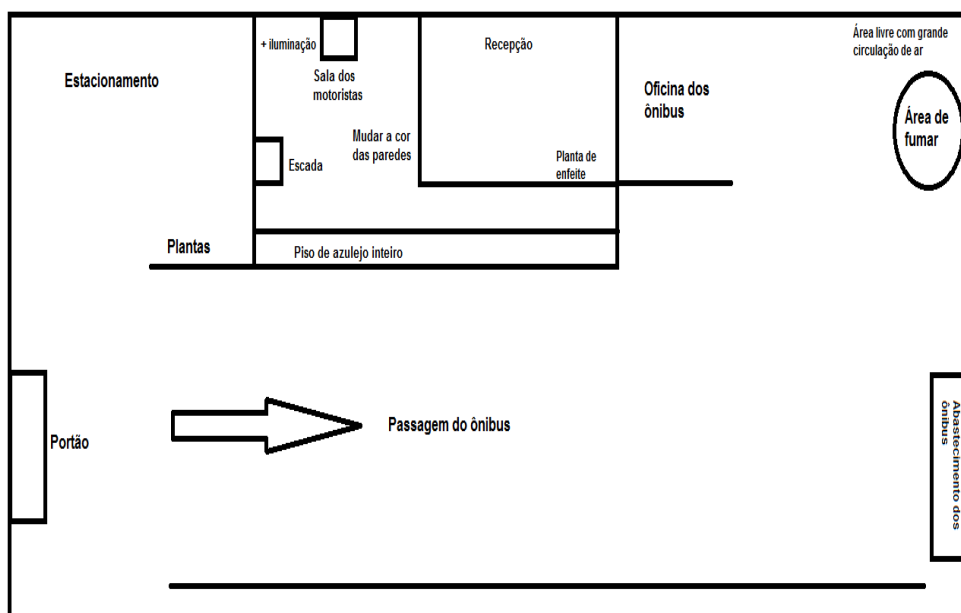
Ilustração 1: Layout recepção - atual



As observações permitiram identificar os seguintes aspectos: a recepção tem um odor de cigarro muito forte; apresenta pouca luminosidade; não aparenta um local acolhedor; o piso conta com pedaços diferentes de azulejo (mosaico) sendo desagradável ao olhar. Como a grande maioria dos funcionários são homens o lugar se torna masculino e causa um certo desconforto no público feminino que frequenta o local.

As sugestões de melhorias são apresentadas na Ilustração 2 e consideram: mudar a área de fumar para a parte dos fundos da empresa; isto eliminaria o mau odor que o cliente sente ao chegar na empresa. Trocar as cores da parede e a iluminação do ambiente para deixá-lo mais claro e trocar a placa da fachada.

Ilustração 2: Layout recepção - proposto



Entre as propostas de melhorias identificadas, três requerem maior investimento: troca da placa da fachada, reposicionamento da área de fumantes e melhoria na aparência da recepção. Portanto, optou-se por aplicar GUT considerando estas três propostas a fim de verificar qual apresenta maior prioridade. O quadro que demonstra a aplicação de GUT é apresentado na Ilustração 3.

Ilustração 3: Aplicação da ferramenta GUT

	G	U	T	GxUxT	PRIORIDADE
Placa da Fachada	2	2	2	8	3°
Área de Fumantes	4	4	5	80	1°
Aparência da Recepção	3	3	2	18	2°

O uso da ferramenta permitiu apurar que o aspecto que requer prioridade é o reposicionamento da área de fumantes. Mais adiante, a aparência da recepção, sendo que a alteração da placa da fachada foi considerada de menor prioridade.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações possibilitadas pelo uso das ferramentas permitem a organização não apenas saber o que pode ser melhorado mas planejar-se para efetivar a melhoria de acordo com a priorização indicada. Os resultados também sinalizam que práticas extensionistas aliadas ao ensino médio são passíveis de serem aplicadas e fornecem possibilidades dos alunos praticarem os conteúdos vistos em sala e das empresas conhecerem novas ferramentas facilmente aplicáveis em suas rotinas organizacionais.

REFERÊNCIAS

MEUSDICIONÁRIOS,2017. Significado de Layout. (<https://www.meusdicionarios.com.br/layout>) Acesso: 22/04/2017.

PORTALADMINISTRAÇÃO,2017. Matriz GUT. (<http://www.portal-administracao.com/2014/01/matriz-gut-conceito-e-aplicacao.html>) Acesso: 27/06/2017.

SLACK, N. ; CHAMBERS, S. ; JOHNSTON, R. *Administração da Produção*. 3 ed. São Paulo, Atlas, 2009.

