

CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

LEILYANE TELES PEREIRA

**ANÁLISE DOS OBJETIVOS DE DESEMPENHO EM PRODUÇÃO PERCEBIDOS
PELA POPULAÇÃO NA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTES
ALTERNATIVOS NA CIDADE DE BARBALHA-CE**

Juazeiro do Norte-CE
2019

LEILIANE TELES PEREIRA

**ANÁLISE DOS OBJETIVOS DE DESEMPENHO EM PRODUÇÃO PERCEBIDOS
PELA POPULAÇÃO NA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTES
ALTERNATIVOS NA CIDADE DE BARBALHA-CE**

Trabalho de Conclusão de Curso – *Artigo Científico*, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Esp. Alyne Leite de Oliveira

Juazeiro do Norte-CE
2019

**ANÁLISE DOS OBJETIVOS DE DESEMPENHO EM PRODUÇÃO PERCEBIDOS
PELA POPULAÇÃO NA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTES
ALTERNATIVOS NA CIDADE DE BARBALHA-CE**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do
Trabalho de Conclusão de Curso do Leilyane Teles Pereira

Data da Apresentação 18/06/2019

BANCA EXAMINADORA

Assinatura: _____
Orientador Esp. Alyne Leite de Oliveira (UNILEÃO)

Assinatura: _____
Membro: Esp. Antônio Raniel da Silva Lima (UNILEÃO)

Assinatura: _____
Membro: Esp. Edgar da Silva Félix (CEBRAC)

Juazeiro do Norte-CE
2019

ANÁLISE DOS OBJETIVOS DE DESEMPENHO EM PRODUÇÃO PERCEBIDOS PELA POPULAÇÃO NA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTES ALTERNATIVOS NA CIDADE DE BARBALHA-CE

Leilyane Teles Peireira¹
Alyne Leite de Oliveira²

RESUMO

O trabalho tem por principal objetivo analisar como são percebidos os objetivos de desempenho em produção na aquisição de serviços de transportes alternativos na cidade de Barbalha-Ce. Para o alcance do mesmo, se fez importante apontar os objetivos de desempenho como indicadores de produção em serviços, verificar se as ferramentas que favorecem a otimização dos processos ficam claras na consecução do serviço e comparar a percepção do cliente com o cenário preterido no contexto da indústria 4.0. O método utilizado para a busca de resultados se deu por meio de estudos bibliográficos iniciais, seguidos de pesquisa de opinião junto à população da cidade de Barbalha-Ce, a partir da utilização de um questionário estruturado. Os resultados demonstram que todos os objetivos de desempenho analisados estão aquém do esperado, visto que são indicadores que tanto demonstram se a empresa está sendo operacionalmente eficaz, como podem garantir a sua manutenção no mercado. Percebe-se assim que ainda se está a uma distância significativa do contexto anunciado pela indústria 4.0.

Palavras Chave: Objetivos de Desempenho. Serviços. Transportes Alternativos.

ABSTRACT

The main objective of this work is to analyze how production performance objectives are perceived in the acquisition of alternative transportation services in the city of Barbalha-Ce. To achieve this, it was important to point out the performance objectives as indicators of production in services, to verify if the tools that favor the optimization of the processes are clear in the achievement of the service and to compare the perception of the client with the preferred scenario in the context of the industry 4.0. The method used to search for results was based on initial bibliographical studies, followed by an opinion survey of the population of the city of Barbalha-CE, using a structured questionnaire. The results show that all the performance objectives analyzed are lower than expected, since they are indicators that both demonstrate whether the company is being operationally efficient and can guarantee its maintenance in the market. It is thus perceived that a significant distance from the context announced by the industry is still 4.0

Keywords: Performance Objectives. Services. Alternative Transportation.

¹ Graduanda do curso de Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/UNILEÃO Juazeiro do Norte, Ceará, telleslarisse@gmail.com

² Professora Orientadora do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão, especialista em logística empresarial, mestranda em Direito da Empresa e dos Negócios_alyneoliveira@leaosampaio.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Na atual conjuntura econômica as empresas encontram-se cada vez mais competitivas, o que faz dos objetivos de desempenho operacionais um fator crucial para melhoria contínua na qualidade de seus produtos e serviços, procurando satisfazer seus clientes e obter reconhecimentos por parte destes. No entanto, mudanças significativas são trazidas pela indústria 4.0, modificando a forma de se produzir e de prestar serviços.

Diante de tal cenário foi percebido a necessidade de se analisar como são percebidos os objetivos de desempenho em produção na aquisição de serviços de transportes alternativos na cidade de Barbalha-Ce. Onde os objetivos específicos da pesquisa são: apontar os objetivos de desempenho como indicadores de produção em serviços, verificar se as ferramentas que favorecem a otimização dos processos ficam claras na consecução do serviço e comparar a percepção do cliente com o cenário preterido no contexto da indústria 4.0.

O trabalho foi realizado mediante pesquisa de natureza básica com abordagem quantitativa que utilizou-se de pesquisa de opinião para análise da percepção da população de Barbalha-Ce a respeito da prestação de serviços das empresas de transportes alternativos.

A estrutura do trabalho inicia com conceitos da gestão da produção, adentrando estudo de tempos e movimentos e objetivos de desempenho, arranjo físico, padronização e ferramentas de processo. Logo após se faz uma breve abordagem acerca do cenário vigente, perpassando o contexto da indústria 4.0 e em seguida apresenta-se o método, resultados e considerações importantes à pesquisa.

2 GESTÃO DA PRODUÇÃO

Segundo Pasquiline, Lopes e Siedenberg (2010), gestão da produção é o gerenciamento de recursos escassos e processos que produzem e entregam bens e serviços, com o intuito de suprir as necessidades e /ou desejos de seus clientes. Para Ribeiro e Vilanova (2011), as atividades executadas pela empresa visam atender seus objetivos de curto, médio e longo prazo e se inter-relacionam quase sempre de forma complexa. As organizações as usam para realizar tarefas e atingir suas metas. A gestão de produção possui uma ampla importância dentro das organizações, pois sua principal finalidade é agregar valor ao produto final. É a forma como as empresas produzem seus bens e prestam seus serviços (ARCE, 2016).

O processo de gerenciamento da produção surge com o advento da administração clássica, onde se fazia necessário o controle de cada atividade, dado o tempo de realização de

cada movimento, visando racionalizar os processos.

O estudo de tempos e movimentos surgiu no fim do século XIX e início do século XX por Frederick Winslow Taylor com o intuito de determinar o intervalo de tempo que uma pessoa qualificada, devidamente treinada, e com experiência, deveria gastar para executar uma tarefa ou operação específica, trabalhando dentro de um ritmo normal. E segundo Barbosa *et al.* (2017), é de grande utilidade para determinar o tempo padrão, analisando detalhadamente todo o processo que envolva questões de movimentação, repetição, ergonomia, treinamento e padronização de método ao menor custo, gerando melhorias significativas em nível operacional. Paiva *et al.* (2015) intensifica que este estudo facilita o planejamento do processo, quando os recursos disponíveis são usados com eficácia, atentando para o tempo necessário na realização de cada atividade.

Segundo Ferreira (2014), para o alcance de diversos objetivos na realização do estudo, é necessário que se conheça os tempos parciais e totais utilizados na realização de cada atividade, os rendimentos obtidos, bem como os fatores que impactam diretamente ou indiretamente no resultado do trabalho desenvolvido. Desta forma pode-se afirmar que os estudos aumentam a capacidade em horas produtivas e reduz as horas improdutivas associadas aos processos.

Os tipos de processos podem ser utilizados tanto na manufatura como na prestação de serviços para descrever diferentes posições no aspecto volume-variedade. Slack, Jones e Johnston (2018) destacam diferentes tipos para cada operação, onde os mesmos os descrevem da seguinte forma: Processos de Projetos–Lidam com produtos específicos e customizados, possuem baixo volume e alta variedade o que acarreta uma longa escala de tempo para a finalização de cada item, em que cada tarefa tem início e fim bem definidos. Processos de Jobbing–Lidam com baixo volume e alta variedade. Em seus processos cada produto compartilha seus recursos de operações com vários outros. Processos de Lotes/Bateladas –São identificados em amplos níveis de volume-variedade. Processos de Produção em Massa –Sua produção possui alto volume e variedade relativamente baixa. As atividades são repetitivas e extremamente previsíveis. Processos Contínuos –Possui alto volume e menor variedade. Seus produtos são inseparáveis e produzidos em fluxo contínuo, sendo esses característicos do processo de manufatura.

Já no tocante prestação de serviços, os autores mencionados, citam que estes podem ser: Serviços Profissionais –São processos que mantem o máximo de contato com seus clientes proporcionando um alto nível de customização. Loja de Serviços –Possuem níveis de variedade e volume onde seus serviços são fornecidos através de linha de frente e de

retaguarda. Serviços em Massa –Possui pouca customização o que limita o tempo de contato com seus clientes.

2.2 OBJETIVOS DE DESEMPENHO NA PRODUÇÃO

Segundo Slack, Jones e Johston (2018), os objetivos de desempenho estão associados aos três níveis: social, estratégico e operacional. Conforme os autores, no nível social se percebe destaque para os stakeholders, que são pessoas ou grupos que detêm interesse na operação e são através delas que os objetivos de desempenho podem ser obtidos. Existem dois tipos de stakeholders os internos que estão interligados aos funcionários de produção como também os externos que mantem um relacionamento direto com a organização. Já no nível estratégico a maioria das atividades dos gerentes de produção é, por natureza, operacionais, pois tratam de questões um tanto imediatas, detalhadas e locais.

Ao avaliar o nível estratégico, observa-se cinco aspectos do desempenho da produção contribuindo para o aspecto econômico e que podem ter um impacto significativo, nos custos, receita, nível de investimento exigido, risco de falha operacional, a finalidade de criação das competências em que a inovação futura é baseada. Uma das estratégias abordadas por Slack, Jones e Johston (2018), foram a *top-down*, onde sua perspectiva opera de cima para baixo, ajustando a direção e os objetivos gerais das decisões e atividades operacionais. Outra delas foi a *bottom-up* que possui uma visão da estratégia global emergindo da experiência operacional do dia a dia. Ambas relatam que sem a compreensão do que os mercados requerem torna-se impossível assegurar que as operações alcancem a prioridade correta entre os objetivos de desempenho. Bem como as estratégias com base nos recursos ou no mercado.

Para Slack, Jones e Johston (2018), a qualidade por ser a parte mais visível da operação, a percepção do cliente sobre o produto ou serviço pode gerar sua satisfação ou insatisfação, por este motivo a qualidade possui uma grande importância ao causar impactos externos que influenciam na satisfação do cliente, e impacto interno, que leva a processos estáveis e eficientes. Leão (2014) menciona que o quesito velocidade está relacionado ao tempo decorrido desde que o cliente solicita produtos ou serviços até o momento em que os recebe. Culminando assim na percepção de que o atendimento ágil é um dos principais critérios competitivos dos mercados atual e futuro.

Segundo Slack, Jones e Johston (2018) destacam que só é possível adquirir confiabilidade dos seus clientes quando eles recebem seus produtos ou serviços exatamente quando forem necessários ou pelo menos quando foram prometidos. Para Leão (2014), a

flexibilidade de uma empresa permite que a mesma atribua prioridade máxima a customização e flexibilidade no volume. Esses objetivos de desempenho precisam ficar bem determinados pela empresa para que todos os esforços sejam no intuito de atingi-los.

Por outro lado, os autores ainda citam que as empresas que competem diretamente com preço o custo será seu principal objetivo nas operações. A operação gastará dinheiro em funcionários, instalações, tecnologias e equipamentos visando manter seus custos baixos quanto compatíveis aos níveis da qualidade, velocidade, confiabilidade e flexibilidade que seus clientes requerem. Dando atenção e importância a todos os elementos que contribuem para o desenvolvimento das atividades de forma efetiva, inserindo-se nesse contexto a necessidade de adequação do arranjo físico à operação, a definição de padrões adequados, bem como o uso das ferramentas devidas.

2.2.1 Arranjo físico e sua influência nos objetivos de desempenho

Slack, Jones e Johnston (2018), mencionam que arranjo físico de uma operação ou processo é a forma como os recursos de transformações são posicionados entre si, como diversificação de tarefas são alocadas a esses recursos de transformação e a aparência geral desses recursos. Optar por arranjo físico é importante porque, se o layout estiver errado, pode ocasionar padrões de fluxo muito longos e confusos, operações inflexíveis, fluxos imprevisíveis, altos custos e uma fraca resposta para os que estiverem envolvidos na operação, sejam eles clientes ou funcionários.

Quadro 1: Classificação dos Arranjos Físicos

TIPO	CARACTERÍSTICA
Posição fixa (Posicional)	É utilizado quando o produto ou receptor do serviço é muito grande para ser movido de forma conveniente ou, talvez se recusa a ser movido.
Funcional	Ocorre quando os produtos, informações ou clientes fluem pela operação, percorrem um roteiro de atividade a atividade, de acordo com suas necessidades.

Celular	Ocorre a seleção de recursos transformados para movimentar-se para um local específico onde os recursos transformadores estarão a disposição para atender suas necessidades imediatas.
Linear	Estabelece uma ordem linear desde a entrada da matéria prima ate a saída do produto acabado.

Fonte: Slack, Jones e Johnston (2018).

A adequação de um arranjo físico é um fator crucial para o desenvolvimento de uma empresa, no entanto nem sempre essas mudanças são bem vistas pelos gestores, por pensarem que terão aumento nos custos, e pelos funcionários por retratar modificações nas rotinas de trabalho. Entretanto mudanças ou adaptações em um arranjo físico podem reduzir os custos de produção e diminuir a fadiga dos funcionários (LIMA, 2016). Na prestação de serviços, o arranjo físico também é fundamental, visto que é ele que vai contribuir para o alcance dos objetivos de desempenho mencionados, porém na entrega do serviço requerido.

2.2.2 Padronização

Segundo Cantídio (2018), padronização é um método decisivo e ordenado de produzir sem perdas. É desejável que os colaboradores alcancem o máximo de desempenho nas atividades ou operações através da repetição dos movimentos e dos procedimentos.

Segundo Teixeira *et al.* (2014), a padronização permite que as empresas ofereçam de forma sistemática produtos e/ou serviços com o mesmo padrão de qualidade, forma de atendimento, prazo e custos aos clientes. Utiliza-se para prevenção, controle e minimização dos erros e desvios. Não é fácil trabalhar com prestação de serviços, pois envolve um alto nível de interação com o cliente, onde na maioria das vezes esquecem que são “pessoas servindo pessoas” e que cada qual possui suas particularidades, problemas e preferências (MEIRA, 2009).

2.2.3 Ferramentas do Processo

2.2.3.1 Definição de mapeamento de processos

O mapeamento de processos é uma ferramenta que possibilita desenhar o momento e documentar todos os elementos que compõem um processo, utilizando técnicas que podem ser aplicadas individual ou em conjunto. Uma empresa que não conhecer seus processos, está sujeita a falhas, retrabalhos, processos inúteis, gargalos, desperdício de tempo e de recursos.

Schmidt (2016), relata a importância do mapeamento dentro da modelagem de processos, por possuir funções padronizadas e manter os registros da organização alicerçado em experiências e conhecimentos passados.

Segundo Azevedo (2016), é necessário que se haja um amplo conhecimento das atividades que constituem os processos essenciais e de apoio de uma organização. Os principais objetivos do mapeamento de processos são:

- a) Compreender claramente os processos;
- b) Compreender a interação entre os processos;
- c) Identificar os gargalos e falhas da produção;
- d) Identificar trabalhos desnecessários;
- e) Identificar desperdício de tempo;
- f) Identificar desperdício de recursos;
- g) Analisar a eficácia dos processos;
- h) Fornecer dados para a etapa posterior: a modelagem dos processos.

O mapeamento ajuda detectar fontes de desperdícios, viabilizando uma linguagem simples para tratar dos processos de manufatura e serviços. Sua orientação de fluxo é importante por ter a capacidade de transformar um simples layout em uma série de exercícios, reduzindo a distância entre as operações, melhorando a utilização do espaço e diminuindo o tempo de produção (GOMES, 2009).

2.2.3.2 Fluxogramas

É uma técnica que relata através de símbolos específicos, cada etapa de um processo. Mostra de maneira resumida o tempo de espera e os registros usados e gerados durante o decorrer do processo. As etapas podem ocorrer de forma sequencial ou paralelamente.

Dentre as vantagens na utilização do fluxograma, segundo Azevedo (2016) estão: Permite verificar como se interligam os componentes de um sistema, seja ele mecanizado ou não, facilitando a análise de sua eficácia; propicia a localização das deficiências, facilita a visualização dos passos, transporte, operações e formulários; proporciona a verificação de

qualquer alteração nos sistemas existentes pela clara visualização das modificações introduzidas.

Segundo Rocha (2017), o fluxograma é fundamental para o planejamento e o aperfeiçoamento do processo, sua representação gráfica utilizasse de símbolos previamente estabelecidos que possibilita sua descrição precisa e clara do sequenciamento dos processos.

Figura 01: Simbologia utilizada para o desenvolvimento de um fluxograma

Símbolo	Nome	Quando utilizar?
	Início ou fim	Todas as vezes que iniciar ou terminar o fluxograma de um determinado processo.
	Decisão	Todo processo existe um ponto de decisão que dependendo da situação ou decisão tomada poderão sinalizar dois ou mais caminhos. Um exemplo prático poderia ser após a verificação de um produto antes da sua liberação. Nesta situação poderíamos ter um símbolo de decisão com o questionamento: "O produto está conforme?". Caso positivo, o produto poderia ser entregue ao cliente, caso negativo, o produto não pode ser liberado.
	Processo	Este é o símbolo mais utilizado, pois ele serve para indicar as etapas no fluxo contínuo do processo. "Embalar o produto", "Atendimento ao cliente", "Avaliar os produtos encaminhados pelos provedores externos", estes são apenas alguns exemplos de atividades que podem ser inseridos neste símbolo. Este símbolo nomeia quais são as etapas fundamentais de cada processo.
	Processo pré definido	Em todos os momentos em que existir uma etapa que já foi utilizada em outro lugar, ou seja foi pré definida em outro fluxograma, este é o símbolo mais indicado. Imagine que exista um fluxograma para o "tratamento de não conformidades" e para isto exista uma etapa de "Brainstorming", porém esta mesma etapa já está sendo utilizada em outro fluxograma de processo, logo o símbolo de "Processos pré definido" seria o mais indicado para contemplar esta tarefa.
	Operação Manual	Indicado para representar tarefas manuais existente no fluxo de um processo. Existem outras situações que este símbolo pode sinalizar etapas não automatizadas, as quais se repetirão até que sejam paradas manualmente. Há tarefas produtivas em que determinada máquina só pode ser interrompida por um esforço manual de algum colaborador, logo o símbolo de "operação manual" é o mais indicado.
	Conector	Sua finalidade é ligar um ponto ao outro no fluxo. Alguns fluxogramas de processos são altamente complexos e enormes, por isso além de utilizar um "fluxo de linha" para ligar uma etapa que esteja distante da outra, o símbolo do "conector" pode ser uma saída para tornar o desenho do fluxograma mais agradável e de fácil compreensão.
	Documento	Mostra uma etapa do processo em que é gerado um documento. Exemplificando, algum cliente aceita determinada proposta, logo podemos inserir este símbolo com a seguinte legenda: "O colaborador redige a proposta".
	Fluxo de Linha	Utilizado como conector entre os símbolos de um processo. Serve para indicar a direção em que os processos ocorrem.

Fonte: Alonço (2017)

Segundo Silveira (2018), o objetivo do fluxograma é mostrar de forma simples o fluxo das informações e componentes demonstrando a sequência operacional caracterizando o trabalho que está sendo executado.

2.2.4 Objetivos de Desempenho no contexto da Indústria 4.0

A indústria 4.0 surgiu no início do século XXI, no ano de 2011 pelo governo alemão, devido ao aumento na demanda por produtos personalizados e a crescente evolução das tecnologias habilitadas. Com a alta competitividade no mercado atual, a tecnologia tende a avançar a cada dia, modificando o modo de pensar, de agir e de viver das pessoas. Isso interfere diretamente nos processos de produção de bens e serviços aos consumidores (SOARES, 2018).

Segundo Brito (2017), a quarta revolução industrial são as inovações tecnológicas atuais que se aplicam aos processos de manufatura e que juntas possibilitam procedimentos de forma ampla e rápida.

Para que haja excelência nos processos industriais, Teles (2017) destaca a convergência e a aplicação de dez tecnologias, que quando interligadas apresentam resultados extraordinários. São eles:

Rastreabilidade – Possibilita o gerenciamento do ciclo de vida do produto e suas transações desde a criação até o descarte. Visão Artificial – Tecnologia ópticas utilizadas em processos de controle de qualidade ou assistência na fabricação. Big Data e Data Analytics – Gera conhecimento e valor a partir de dados de produção e identifica tendências e recomendações para otimizações dos processos. Realidade Aumentada – Fornece informações adaptadas ao contexto mescladas ao seu campo de visão. IOT – Conectividade dos dispositivos no chão de fábrica diretamente da internet. Cyber Physical System – Sistema que combina tecnologias cibernéticas, mecânicas e eletrônicas para melhora do desempenho de fabricação. Robô Colaborativo – Compartilha de forma segura o espaço de trabalho entre operadores e robô. Dados em Nuvem – Com a computação em nuvem é possível adaptar-se facilmente as mudanças e a rápida tecnologia de hoje. Criptografia Avançada – São sistemas desenvolvidos para armazenar dados e garantir a segurança dos mesmos (TELES, 2017).

A quarta revolução industrial impacta diretamente nos objetivos de desempenho, pois com a implantação de suas novas tecnologias possibilitará a seus clientes produtos e/ou serviços customizados, de excelente qualidade em tempo ágil ao menor custo (BRITO, 2017).

3 MÉTODO

Com o intuito de alcançar os objetivos da presente pesquisa, foi realizado um estudo sobre a percepção de pessoas quanto à aquisição de serviços de transportes alternativos na cidade de Barbalha-Ce. Trata-se de pesquisa de natureza básica, com abordagem quantitativa que segundo Dalfovo, Lana e Silveira (2008), é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas peculiaridades das coletas de informações, como no tratamento dessas por intermédio de táticas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

A pesquisa foi realizada através de dados primários, onde a coleta ocorreu por meio de um questionário estruturado com perguntas fechadas que para Chaer, Diniz e Ribeiro (2011), é uma técnica de investigação apresentada as pessoas contendo questões que tem por objetivo o conhecimento de opiniões, sentimentos, expectativas, crenças, interesses e situações vivenciadas. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário adaptado do modelo Servqual, dos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), que tem por objetivo analisar lacunas ou gaps existente entre expectativa e percepção em relação ao serviço desejado e o serviço percebido pelo cliente (ROTILI et al., 2016). O modelo servqual divide-se em duas partes: a primeira possui vinte e dois construtos, que registram as expectativas dos clientes de empresas excelentes do setor específico de serviços, a segunda parte também é composta por vinte e dois itens, que avalia as percepções dos consumidores de uma determinada empresa nesse setor de serviços. Essas partes são divididas em cinco dimensões: confiabilidade; responsabilidade; segurança; empatia e tangíveis. Onde as mesmas foram adaptadas para o alcance dos objetivos do presente estudo. O questionário aplicado foi enviado para os participantes através das redes sociais.

Além disso foram utilizados dados secundários obtidos através de pesquisas bibliográficas que segundo Lima, Soares e Herling (2012), é aquela realizada com base em materiais já publicados, sendo esta utilizada como fonte de dados sobre os temas abordados. Desta forma foram utilizados livros, artigos e documentos encontrados em meios eletrônicos para construção do referencial teórico. Os critérios utilizados para a escolha da amostra da pesquisa se deu por acessibilidade, onde foram aplicados cento e treze questionários, visto que busca analisar a percepção da população quanto a prestação de serviços.

A análise de dados está sendo demonstrada através da estatística descritiva que segundo Silva (2010), permite que o pesquisador obtenha uma melhor compreensão do comportamento

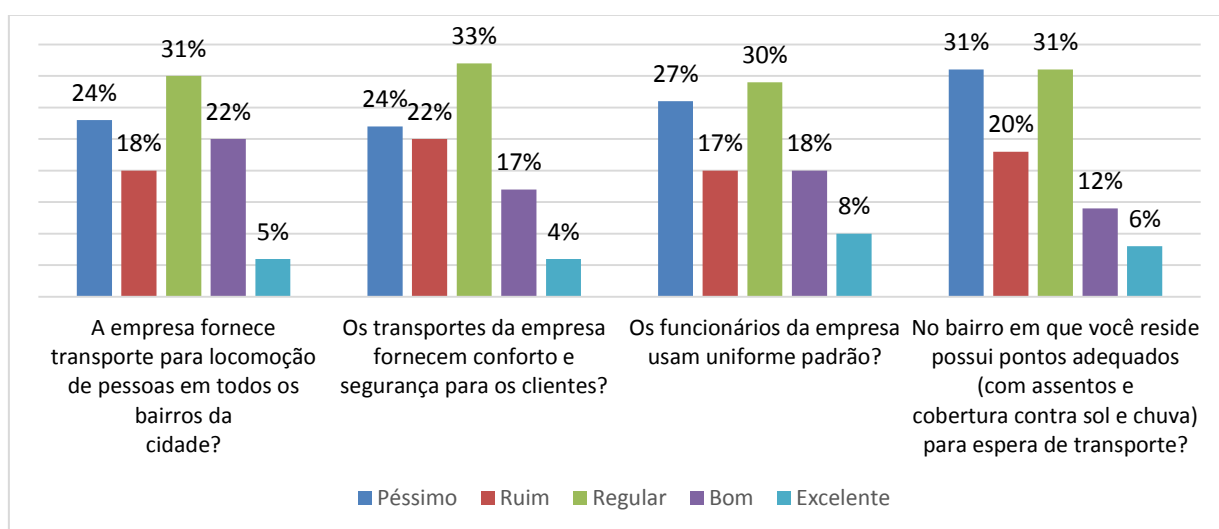
dos dados por meio de tabelas, identificando tendências, gráficos, medidas-resumo, variabilidade e valores ópticos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Tendo em vista o objetivo proposto por este estudo, a partir do questionário realizado, observou-se as respostas dos participantes, sendo analisadas as seguintes categorias: idade, qualidade, confiabilidade, rapidez, custo e flexibilidade na população do município de Barbalha-Ce.

Os participantes da pesquisa que mais se destacaram foram os de faixa etária entre 18 á 30 anos com um percentual de 64,5 %, seguidos dos de 31 á 45 anos que obtiveram 21% e por fim das pessoas acima de 46 anos que ocuparam 14,5 % da amostra.

Gráfico 1: Qualidade

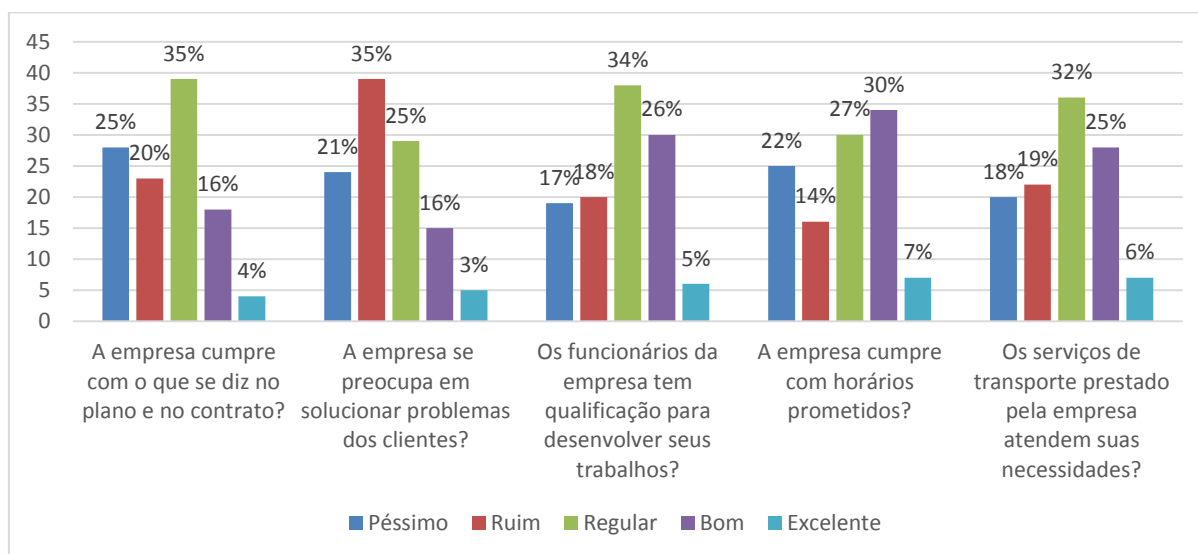


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Para Slack, Jones e Johston (2018), a qualidade é o fator mais visível pelo cliente podendo causar satisfação ou sua insatisfação. O gráfico apresenta que uma maioria de 31% da população responderam regular, seguidos de 18% que optaram pelo quesito péssimo visto que as empresas ainda não disponibilizam transportes para locomoção em todos os bairros da cidade. Na segunda categoria foi percebido que a maioria, sendo esta de 33% da população possui uma opinião regular quanto o conforto e segurança oferecido pelos transportes, outra parte da população correspondente a 24% responderam péssimo, 22% ruim e por fim uma pequena quantidade menos significativa de 4% responderam que as empresas possuem

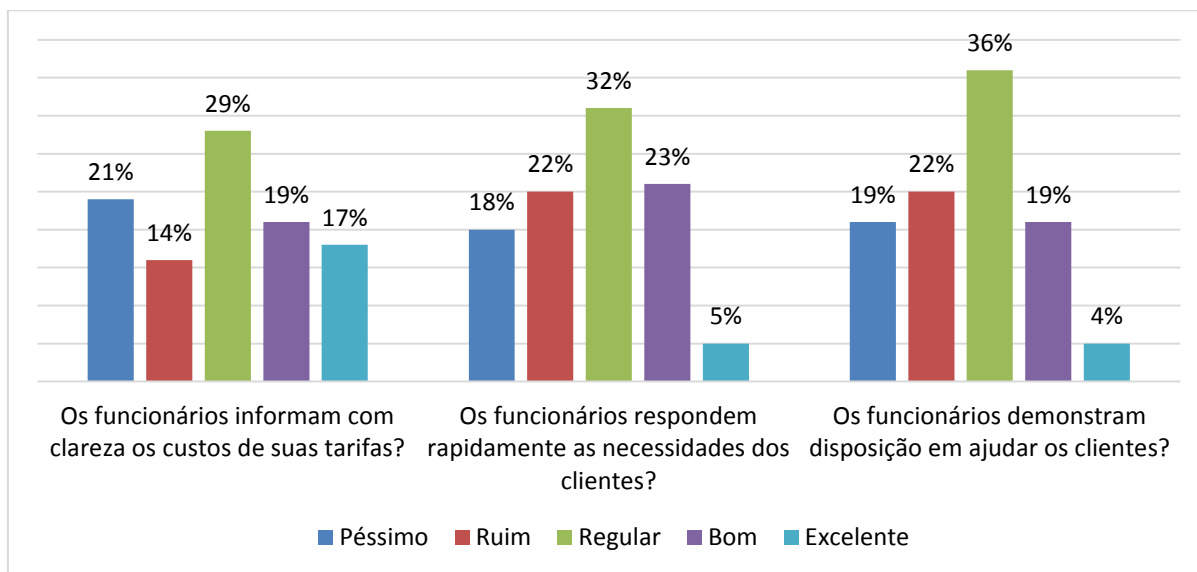
excelência. Já na terceira categoria o gráfico acima apresenta que 30% das respostas foram regulares, 27% péssimo e 17% ruim, que corresponde a uma falta significativa de vestimentas dos funcionários. E por fim a quarta mostra que 31% da população responderam péssimo e regular quanto aos pontos de espera, enquanto que apenas 6% responderam excelente a respeito dos mesmos.

Gráfico 2: Confiabilidade



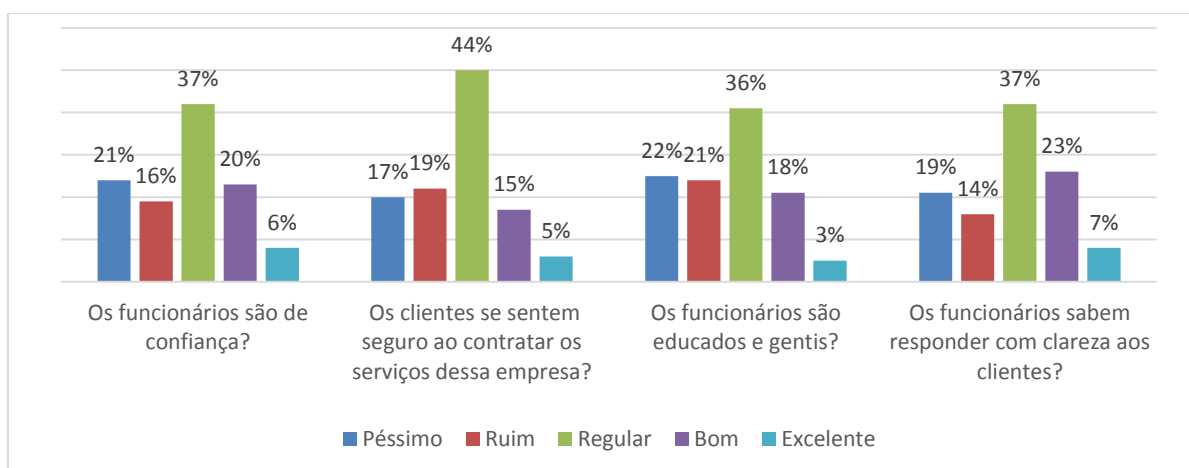
Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Segundo Slack, Jones e Johnston (2018), a entrega de produtos e/ou serviços no horário e data estabelecidas adquirem a confiabilidade de seus clientes. O gráfico acima mostra a falta de confiabilidade por 35% da população que optaram por responder o quesito regular a respeito do que se diz no plano e contrato da empresa. Na segunda categoria a maioria das respostas correspondente a 35% da população identificaram como ruim a preocupação das empresas em solucionar seus problemas, em seguida 25% responderam regular, 21% péssimo, 16% optaram por bom e apenas 3% excelente. O gráfico ainda apresenta uma porcentagem de 34% da amostra ao responderem que o nível de qualificação dos funcionários é regular, porem 26% optaram por um bom desempenho no trabalho, 18% responderam ruim, 17% péssimo e 5% excelente. O nível prestado pelo cumprimento de horários das empresas foi estipulado pelos participantes da pesquisa com 30% dos resultados bons, seguido de 27% regular, 14% ruim, 22% péssimo e 7% excelente. Quanto as necessidades atendidas pelas empresas 32% da população responderam regular, 25% optaram por bom, 19% ruim, 18% péssimo e por fim 6% representa o nível de excelência.

Gráfico 3: Rapidez

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

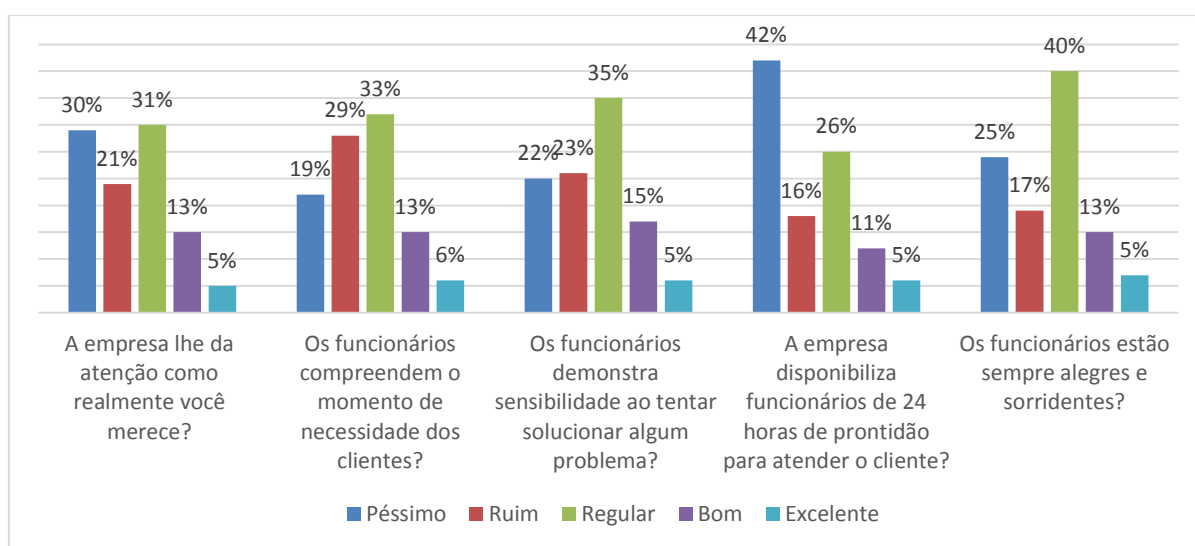
Para Leão (2014), a rapidez com que os atendimentos são efetuados é um fator crucial para o mercado competitivo de hoje e do futuro. Quanto as informações dos custos de tarifas o gráfico acima mostra que 29% da população responderam ao quesito regular, 21% definiram como péssimo, 19% bom, 14% ruim e 17% optaram por excelente. O mesmo demonstra que as respostas de forma rápida pelos funcionários da empresa foram transmitidas para os clientes em uma escala de 32% regular, 23% em nível bom, 22% ruim, 18% péssimo e apenas 5% excelente. Quanto a disposição dos funcionários em ajudar os clientes o gráfico mostra que 36% dos mesmo, responderam ao quesito regular, 22% ruim, 19% responderam em ambas péssimo e bom e 4% excelente.

Gráfico 4: Custos

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Para Slack, Jones e Johnston (2018), as empresas que competem com preço seu principal objetivo será o custo, pois a mesma gastará com funcionários, tecnologias, instalações e equipamentos. Neste gráfico mencionam-se os seguintes resultados: 37% das respostas foram regulares, 21% péssimo, 20% bom, 16% ruim e 6% excelente em relação à confiabilidade que os clientes possuem a respeito dos funcionários. Na segunda categoria pode-se observar o quanto os clientes se sentem seguros ao contratar os serviços prestados pelas empresas. O gráfico mostra que 44% da população corresponderam ao quesito regular, 19% ruim, 17% péssimo, 15% optaram por bom e 5% excelente. Quanto à gentileza prestada pelos funcionários é possível especular que 36% dos participantes da pesquisa responderam ao quesito regular, 22% péssimo, 21% ruim, 18% bom e 3% excelente. No que diz respeito à clareza das respostas fornecidas aos clientes amostra-se que 37% dos participantes optaram pelo quesito regular, 23% bom, 19% péssimo, 14% ruim e 7% excelente.

Gráfico 5: Flexibilidade



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Segundo Leão (2014), a flexibilidade permite que as empresas produzam com o máximo de customização e elasticidade no volume. No que concerne à atenção prestada pela empresa ao cliente o gráfico evidencia-se que 31% dos participantes da pesquisa responderam regular, em seguida 30% replicaram péssimo, 21% ruim, 13% bom e 5% excelente. A segunda categoria mostra que 33% dos participantes responderam ao quesito regular quanto à compreensão das empresas sobre as necessidades dos clientes. Em seguida 29% avaliaram

como ruim, 19% péssimo, 13% bom e 6% excelente. Quanto a sensibilidade ao tentar resolver algum problema o gráfico acima apresenta que 35% da amostra responderam regular, em seguida 23% avaliaram ruim, 22% péssimo, 15% optaram por bom e 5% excelente. A quarta categoria apresenta uma porcentagem significativa de 42% do quesito péssimo, quanto a disponibilização dos funcionários. Logo após 26% definiram como regular, 16% ruim, 11 bom e 5% excelente. No que diz respeito a simpatia dos funcionários 40% dos participantes da pesquisa optaram por regular, 25% péssimo, 17% ruim, 13% bom e 5% avaliaram como excelente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como objetivo geral analisar como são percebidos os objetivos de desempenho em produção na aquisição de serviços de transportes alternativos na cidade de Barbalha-Ce, este estudo teve a intenção de mostrar a importância dos mesmos para as organizações e como eles são essenciais para que atinjam suas metas.

Considera-se que os objetivos foram alcançados, visto que além de apresenta-los enfatizando a sua utilização e importância não apenas na manufatura, mas também na prestação de serviços, observou-se ao analisar o serviço de transporte alternativo utilizado na região em estudo, destacando que o mesmo encontra-se aquém do esperado. Cada indicador analisado apresentou fragilidades na percepção da população, bem como apontou aspectos relevantes a serem melhorados, para que haja a garantia da satisfação do público alvo, da mesma forma em que pode favorecer a manutenção dos mesmos no mercado.

Mercado esse que exige estratégias organizacionais diversas e inovadoras dado o contexto de avanço tecnológico que desponta e que só acrescenta ao alcance do desempenho esperado pelas organizações.

O estudo realizado serve principalmente como diagnóstico para as organizações que pretendem ter êxito. Ao que se sugere como estudos posteriores, a aplicação de pesquisas ação para implementação das melhorias mencionadas aos processos.

REFERÊNCIAS

ALONÇO, Guilherme. **O que é Fluxograma de Processos?** 2017. Templum Consultoria. Disponível em: <<https://certificacaoiso.com.br/o-que-e-fluxograma-de-processos/>> Acessado em: 06 maio 2019.

ARCE, Caroline Prósper. **A importância da Administração de Produção.** 2016. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-importancia-da-administracao-de-producao/98448/?desktop=true>>. Acesso em: 15 fev. 2019.

AZEVEDO, Irene Conceição Gouvêa. **Fluxograma como Ferramenta de Mapeamento de Processo no Controle de Qualidade de uma Indústria de Confeção**. 2016. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_024.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2018.

BARBOSA, Samuel Neto da Silva et al. **Estudos De Tempos: análise da Capacidade Produtiva Da Operação Da Produção De Picolés**. 2017. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/relainep/article/download/55572/34396>>. Acesso em: 16 abr. 2018.

BRITO, Alexandra Antônia Freitas de. **A quarta revolução industrial e as perspectivas para o brasil**. 2017. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/quarta-revolucao-industrial?pdf=11314>>. Acesso em: 25 mar. 2019

CANTIDIO, Sandro. **Padronização do Processo**. 2018. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/padronizacao-do-processo>>. Acesso em: 03 maio 2019.

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, Elisa Antônia. **A técnica do questionário na pesquisa educacional**. 2011. Disponível em: <file:///C:/Users/Jos%C3%A9/Downloads/questionario.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

CORREIA, Henrique Luiz. **Teoria Geral da Administração: abordagem histórica da Gestão de Produção e Operações**. São Paulo: Atlas, 2003.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. **MÉTODOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS: UM RESGATE TEÓRICO**. 2008. Disponível em: <file:///C:/Users/Jos%C3%A9/Downloads/MONOGRAFIAS%20M%C3%89TODOS%20QUANTITATIVOS%20E%20QUALITATIVOS.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2019.

FERREIRA, Lucas. **Estudo de tempos e movimentos - instituto floresta**. 2011. Disponível em: www.if.ufrj.br/inst/monografia/2011I/Lucas_Ferreira.pdf>. Acesso em: 20 maio 2018.

GOMES, Diogo Rodrigues. **Mapeamento de Processos como Ferramenta de Avaliação de Processo Produtivo: Estudo de Caso em uma Empresa do Pólo de Cerâmica de Campos-Rj**. 2009. Disponível em: http://www.uenf.br/Uenf/Downloads/LEPROD_6975_1251810639.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2019.

LEÃO, Wandick. **Gestão de Operações e Objetivos de Desempenho**. 2014. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/gestao-de-operacoes-e-objetivos-de-desempenho>>. Acesso em: 20 mar. 2019.

LIMA, Marcos Vinícius; SOARES, Tiago; HERLING, Luiz Henrique Debei. **Aplicação de Metodologia Mcdá-C Na Gestão do Capital de Giro em Suinocultura**. 2012. Disponível em: <https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/race/article/view/1536/pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2019.

LIMA, Priscilla Monique Paula. **Os Impactos do Arranjo Físico nos Processos de uma Agência Bancária**. 2016. Disponível em: <<http://ppgep.propesp.ufpa.br/ARQUIVOS/dissertacoes/Dissertacao2016-PPGEP-MP-PriscillaMoniquePaulaLima.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2019.

MEIRA, Rogério Campos. **Padronizar e personalizar serviços: Dois lados da mesma moeda**. 2009. Disponível em: <<https://administradores.com.br/noticias/padronizar-e-personalizar-servicos-dois-lados-da-mesma-moeda>>. Acesso em: 03 maio 2019.

PAIVA, Lucas Pimenta Silva et al. **Estudos de Tempos e Movimentos: Análise do Processo Produtivo em uma Fábrica de Jeans no Sudoeste de Minas Gerais**. 2015. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_213_263_26751.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2018.

PASQUALINI, Fernanda; LOPES, Alceu de Oliveira; SIEDENBERG, Dieter. **Gestão da Produção**. 2010. Disponível em: <<http://files.aluno-adm.webnode.com/200000042-f066cf2595/ADMINISTRA%C3%87%C3%83O%20DA%20PRODU%C3%87%C3%83O%20E%20OPERA%C3%87%C3%95ES.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2019.

ROCHA, Eduardo. **Fluxograma como Ferramenta de Qualidade de Gestão**. 2017. Disponível em: <<https://uvagpclass.wordpress.com/2017/05/22/fluxograma-como-ferramenta-de-qualidade-de-gestao/>>. Acesso em: 19 abr. 2019.

ROTILI, Liane Beatriz et al. **ESCALA SERVQUAL:: ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS ASSOCIADOS DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**. 2016. Disponível em: <<file:///C:/Users/Jos%C3%A9/Downloads/7248-1-31302-1-10-20160923.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2019.

SCHMIDT, Andrei Vogt. **Mapeamento de Processos e Análise de Tempos e Movimentos em uma indústria do setor metal mecânico**. 2016. Disponível em: <http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/2599/SCHMIDT_Andrei_Vogt.pdf?sequence=1>. Acesso em: 01 maio 2018.

SILVA, Anderson Chaves da; WANDERLEY, Carlos Alexandre Nascimento; SANTOS, Ruthberg dos. **Utilização de ferramentas estatísticas em artigos sobre Contabilidade Financeira – um estudo quantitativo em três congressos realizados no país**. 2010. Disponível em: <<file:///C:/Users/Jos%C3%A9/Downloads/estatistica.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2019.

SILVEIRA, Cristiano Bertulucci. **Fluxograma de Processo – Aprenda com um Exemplo Prático [Video]**. 2018. Disponível em: <<https://www.citisystems.com.br/fluxograma/>>. Acesso em: 29 abr. 2019.

SLACK, Nigel; JONES, Alistair Brandson-; JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597015386/cfi/6/10!/4/12@0:57.7>>. Acesso em: 05 fev. 2019.

SOARES, Matias Gonsales. **A Quarta Revolução Industrial e seus possíveis efeitos no direito, economia e política**. 2018. Disponível em:

<<https://www.migalhas.com.br/arquivos/2018/4/art20180427-05.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2019.

TEIXEIRA, Priscila Carmem et al. **Padronização e Melhoria de Processos Produtivos em Empresas de Panificação: Estudo de Múltiplos Casos**. 2014. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=396742057006>>. Acesso em: 05 abr. 2019.

TELES, Jhonata. **Indústria 4.0: Tudo que você precisa saber sobre a Quarta Revolução Industrial**. 2017. Disponível em: <<https://engeteles.com.br/industria-4-0/>>. Acesso em: 25 mar. 2019.

TUGOZ, Jamila El; ARNDT, Luiz Henrique. **Estudo de Tempos e Métodos como Ferramenta de Melhoria de Produtividade em uma Indústria de Refrigeração**. 2016. Disponível em: <<file:///C:/Users/Jos%C3%A9/Downloads/ESTUDO%20DE%20TEMPOS%20E%20METODOS%20COMO%20FERRAMENTA%20DE%20MELHORIA%20DE%20PRODUTIVIDADE%20EM%20UMA%20INDUSTRIA%20DE%20REFRIGERACAO.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2018.

VENANCIO, Alan de Matos; PONTES, Heraclito Lope Jaguaribe; CORDEIRO, Rodrigo Anjos; CARNEIRO, Rebeca Farias; RIBEIRO, Pedro Davi Matos. **Estudo de layout e tempos e métodos no processo de produção de uma industria de fabricação de carrocerias**. 2015. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_206_226_27152.pdf>. Acesso em: 11 maio 2018.

VIEIRA, Romero Rondinele dos Santos; CORREIA, Ana Maria Magalhães; LUCENA, André Duarte; SILVA, Armistrong Martins. **Estudos de Tempos e Métodos No Processo Produtivo De Uma Panificadora Localizada Em Mossoró/RN**. 2015. Disponível em: <<https://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/download/2029/1117>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

VILANOVA, Janice de Avila; RIBEIRO, Claudete Fogliato. **Importância da Gestão da Produção e Gerenciamento de Custos em uma Indústria Alimentícia**. 2011. Disponível em: <<http://www.holdenrh.com.br/resources/uploads/artigos/5c0fb45d42658444630ae031c0c49842.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2019.