

## **ESTUDO DE LAYOUT EM UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO ATRAVÉS DAS FERRAMENTAS DE PROJETO DE SISTEMAS DE PRODUÇÃO**

Diego Gregório Dos SANTOS (Unileste); Suellen Cota FIGUEIREDO (Unileste); Thaine Quitanilha Fernandes VIEIRA (Unileste); Yumi Ribeiro De OLIVEIRA (Unileste); Cecília Torres Dos SANTOS (Unileste); Kívia Carolina Fonseca Campos GOMES (Unileste)

**Introdução:** Devido ao aumento no número de alunos que utilizam o restaurante universitário do Centro Universitário do Leste de Minas Gerais – UNILESTE no período noturno, verificou-se a existência de problemas decorrentes do fluxo intenso de alunos e professores nos horários de intervalo entre as aulas, como congestionamento de pessoas à espera na fila do caixa e filas de atendimento, que consiste na troca das fichas adquiridas no caixa pelo produto. Assim, foi realizado um estudo de Layout através da utilização de técnicas de análise e elaboração de projetos de sistemas de produção. **Objetivo:** Identificar as ferramentas que podem ser utilizadas para planejar e executar projetos de layout e os principais problemas enfrentados pelos clientes e colaboradores do restaurante universitário, acerca da atual disposição física dos espaços interno e externo, propondo ações que contribuirão para o aperfeiçoamento do espaço, melhorando a disposição dos equipamentos. **Metodologia:** Foi realizada avaliação in loco da disposição física dos equipamentos no espaço, bem como do fluxo dos processos que são desenvolvidos durante seu horário de funcionamento. Foi selecionado uma amostra contendo 200 usuários do restaurante, entregando a eles um questionário estruturado contendo 8 perguntas, para identificar os principais problemas enfrentados pelos clientes e propor melhorias no layout a partir do seu resultado. Além disso, o lead time deste processo pode ser considerado entre o tempo gasto desde a chegada dos clientes no caixa até sua saída do ambiente. Este ciclo foi medido com o uso de cronometro durante 4 dias. **Resultados:** Verificou-se que as principais dificuldades encontradas pelos participantes da pesquisa têm relação com a iluminação do espaço onde ficam as mesas externas. Quanto à espera na fila, verificou-se que o tempo médio gasto no atendimento para clientes que fazem a compra no caixa disponível para compras com cartão foi de 3 minutos e 10 segundos, enquanto para os que optam pelo caixa que recebe em dinheiro foi de 2 minutos e 36 segundos. Percebeu-se que o movimento de pessoas no local permanece intenso por 20 minutos, enquanto a quantidade de mesas disponíveis para sentar se esgotam na metade desse tempo. Foram propostas melhorias no sentido de reduzir o congestionamento de pessoas nas filas dos caixas, além de incluir demarcações no chão, indicando o sentido a ser seguido pelo cliente, separando aquele que entra direto para o caixa, daquele que já possui a ficha e pode se direcionar ao balcão. Além disso, melhorias foram propostas também para melhorar a iluminação do espaço e climatização do ambiente. **Conclusão:** O estudo de layout realizado através das técnicas de projetos de sistemas de produção permite identificar os pontos fortes e as fraquezas de um sistema produtivo, permitindo melhorar o fluxo de seus processos. Através dele, é possível projetar um sistema rápido e eficaz, que contribui para a satisfação dos clientes.

**Palavras-chave:** Restaurante universitário. Sistemas de produção. Layout.

**Agências de fomento:** Unileste