

REDUÇÃO DE PERDAS E MELHORIA NO APROVEITAMENTO E QUALIDADE DOS PRODUTOS PERECÍVEIS: UM ESTUDO DE CASO NO HORTIFRUTI FAMILIAR NO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA BARRA-RJ

Iara Gonçalves Das Chagas¹, Mauricio Soares Do Vale²

(1) Graduanda em Engenharia de Produção, Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil; (2) Professor Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil;

O controle de estoques é uma técnica utilizada em vários tipos de organização. No setor de comercialização de alimentos, este controle deve ser efetivo em função das diversas perdas que podem ser evitadas, como avarias, furtos e elevado nível de estoque prescrevendo o prazo de validade dos produtos. O presente trabalho foi desenvolvido a partir de um estudo de caso em uma rede varejista de hortifruti familiar na cidade de São João da Barra, no interior do estado do Rio de Janeiro. Seu principal objetivo foi mensurar a qualidade dos produtos comercializados e serviços prestados a partir da percepção e satisfação dos clientes. A metodologia utilizada foi com base no modelo SERVQUAL, que tem como fundamentos os 5GAPs, que tratam da confiabilidade, tangibilidade, compreensão, segurança e empatia. No entanto, para que fosse possível atingir ao objetivo geral proposto neste trabalho foram traçados os seguintes objetivos específicos, a saber: a) Descrever o fluxo operacional no setor de hortifruti da empresa; b) Identificar as falhas no fluxo operacional; c) Analisar as perdas geradas no setor; d) E, propor melhorias no controle de estoque, visando a redução de perdas. Para isso foram realizadas visitas ao local do estudo de caso, onde foram realizadas as coletas de dados e informações por meio de entrevista não estruturada. Ao final, a partir dos resultados obtidos, pode-se perceber que a empresa obteve resultados positivos quanto a percepção da qualidade dos produtos comercializados e serviços prestados pela empresa, mas foi possível também identificar e sinalizar melhorias quanto as dimensões de segurança e empatia previstos no modelo SERVQUAL.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade, Setor de Serviços, Modelo SERVQUAL.