

EMPREENDEDORISMO, LIDERANÇA, CRIATIVIDADE, INOVAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA MINAS CIDADÃO CENTRAIS DE ATENDIMENTO S/A (UAI BETIM)

Fernanda BOZZI¹, José Henrique CARDOSO², Paulo JÚNIOR³, Paulo LOPES⁴,
Washington dos ANJOS⁵, Paola da Silva VIEIRA⁶

¹Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR
e-mail: fernandamatos.bozzi@gmail.com

²Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR
e-mail: josehenrique.cardoso@ymail.com

³Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR
e-mail: paulof@patrus.com.br

⁴Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR
e-mail: pauloaugusto.lopes@hotmail.com

⁵Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR
e-mail: washingtongouveia@ymail.com

⁶Orientadora e Professora do Curso de Gestão da Produção Industrial e
Logística /UNINCOR
e-mail: paola.svieiras@yahoo.com.br

Palavras-chave: Empreendedorismo, Inovação, Marketing.

RESUMO

O presente trabalho vai abordar a atual situação do atendimento e buscar formas para solucionar o excessivo tempo de espera na fila para atendimento na empresa denominada Minas Cidadão Centrais de Atendimento S/A (UAI Betim). Os serviços ofertados pela empresa são: Atestado de antecedentes, Intermediação de mão-de-obra, Minas Fácil/JUCEMG, Emissão da carteira de trabalho, Emissão do cadastro de pessoa física (CPF), Alistamento Militar, PROCON, Detran, TRE, Pagamentos Diversos, Serviços SUAPI, Requerimentos do Seguro desemprego, Atendimento CEMIG, Emissão da carteira de identidade e SEPLAG, dentre outros. Atualmente ela atende cerca de 1300 pessoas por dia, com 12 horas de funcionamento. A empresa conta com a ajuda de 53 funcionários e 2 Totens. Estes são uma tela de comunicação visual que serve para identificar e informar de forma rápida e eficiente os atendimentos que não necessitam de senhas como emissão de certidões e bons antecedentes. Analisando toda a situação vimos que a deficiência da Minas Cidadão se dá no tempo de espera na fila da recepção. Para amenizar este problema optamos por setorizar a recepção da seguinte forma: dos 5 atendentes 3 ficaram exclusivos para o atendimento de emissão de carteira de identidade e os outros 2 com os demais atendimentos. O objetivo deste trabalho é diminuir o tempo de espera na fila tornando o atendimento mais ágil e eficaz. Este estudo iniciou com uma pesquisa bibliográfica, ou seja, um estudo sobre o tema de satisfação, com o objetivo de identificar se os clientes da UAI Betim estão satisfeitos com os serviços prestados e atendimento oferecidos pela empresa. Em relação ao método de estudo o presente trabalho trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório. Para coletar os dados sobre o público-alvo do estudo e descrever os aspectos que envolvem tal público, foi executada uma pesquisa que teve como técnica de coleta de dados o uso de um questionário. O questionário foi estruturado com 11 (onze) perguntas fechadas. Em consideração os fatos e dados mencionados no presente trabalho, podemos concluir que a UAI Betim atualmente tem uma grande demanda de atendimentos diários, porém esse atendimento não tem sido eficiente devido a um *déficit* de funcionários no atendimento inicial que é a recepção. Percebemos que há uma grande necessidade de treinar e realocar os funcionários para o setor de recepção onde exija maior rapidez no atendimento.