

## **IMPLANTAÇÃO DE UM APLICATIVO DE CONTROLE E FLUXO DE ESPERA DE PEDIDOS: um estudo em um *fast food* de Betim**

Diego Gonçalves de ANDRADE<sup>1</sup>, Guilherme Ferreira da SILVA <sup>2</sup>, Jhuly Martins MAGALHÃES<sup>3</sup>, Júlio César Ribeiro BREI-GIL<sup>4</sup>, Matheus Luís de ALMEIDA<sup>5</sup>, Rogério de Melo SOARES<sup>6</sup>, Paola da Silva Vieira DINIZ

1 Estudante de Logística/UNINCOR – e-mail: diandradeg@hotmail.com

2 Estudante de Logística/UNINCOR – e-mail: chojuniorcarvalho@gmail.com

3 Estudante de Logística/UNINCOR – e-mail: magalhaesjhuly@gmail.com

4 Estudante de Logística/UNINCOR – e-mail: julioribeiro97@icloud.com

5 Estudante de Logística/UNINCOR – e-mail: eumatheusluis@hotmail.com

6 Estudante de Logística/UNINCOR – e-mail: jerinomelo@yahoo.com.br

7 Orientadora e Professora / UNINCOR – e-mail: paola.svieiras@yahoo.com.br

**Palavras chaves: Tecnologia, Otimização, Aplicativo.**

**Resumo:**

O presente estudo trata-se de uma inovação de mercado cuja ideia surge em prol da gestão e eficiência de pedidos da empresa Habib's, através da criação de um aplicativo. Entretanto, criar um aplicativo de otimização e agilidade se tornou-se viável e relevante, pois sabe-se que a comodidade vem sendo um fator de total competitividade entre diversos produtos e serviços. O objetivo deste trabalho é propor um projeto de criação de um aplicativo para redução no tempo de espera do recebimento de pedidos: um estudo de caso do *fast food* Habib's. Segundo a citação do autor "Torquato e Silva (2000), ao esclarecerem a ligação entre tecnologia e estratégia, afirmam que, na criação e renovação de vantagens competitivas, fatores necessários à sobrevivência das empresas, a tecnologia surge como um elemento-chave na busca de peculiaridades que as distingam favoravelmente de seus concorrentes. Visando melhor atendimento para os clientes gerou-se valores como, fidelização e retenção de clientes, aumento de credibilidade e da confiança, gerando redução de custo da empresa e melhor comodidade e satisfação ao cliente e gerando mais lucros para a empresa. Quanto a metodologia, sabe-se que o planejamento de pesquisa é um processo sistematizado que garante a eficiência da investigação de modo a cumprir metas com prazos definidos (GIL, 1996). Assim utilizamos quatro elementos que são necessários para a compreensão de um planejamento quanto a moderna concepção de pesquisa: processo, eficiência, prazos e metas. A forma de coleta de dados deste trabalho ocorreu através de um questionário aplicado no dia 07 de novembro de 2018 com alunos da Universidade Unincor e com os clientes da empresa em estudo com uma amostra de 50 pessoas, que foram transformados em indicadores. O resultado da pesquisa demonstrou que uma das maiores reclamações apontadas pelos clientes e também alunos universitários era sobre a demora na realização e entrega dos pedidos, levando em conta o curto prazo de intervalo. E conclui-se que o projeto pode ser viável, mostrando assim que existem outras formas de realização de pedidos, sem gerar grandes filas desnecessárias e que nem por isso deixará de ser menos lucrativo e eficiente.