

ANÁLISE E PROPOSTA DE REESTRUTURAÇÃO DO ARRANJO FÍSICO COMO ESTRATÉGIA COMPETITIVA: ESTUDO DE CASO EM UMA DROGARIA EM CAMPOS DOS GOYTACAZES

Sulaine P. Guimarães¹, Beatriz S. Aguiar¹, Luciano S. Peixoto²

(1) Acadêmicas do curso de Engenharia de Produção do ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil. (2) Professor do curso de Engenharia de Produção do ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil.

Há um crescente número de abertura de drogarias na cidade de Campos dos Goytacazes nos últimos anos, diante da expansão de empresas já consolidadas no mercado quanto surgimento de novas marcas. Por essa razão, as empresas precisam adotar estratégias competitivas, desta forma, uma das táticas mais utilizadas para influenciar o cliente efetuar a compra é a escolha de um *layout* adequado. Neste contexto, o objetivo desse trabalho é analisar o atual *layout* de uma drogaria situada na cidade de Campos dos Goytacazes a fim de identificar suas dificuldades e elaborar uma proposta de reestruturação como estratégia competitiva para a mesma. A metodologia utilizada foi uma investigação do tema e coleta de dados através de visitas à drogaria. Foi aplicada uma pesquisa com 23 clientes, avaliando a disposição física do local. Posteriormente foi feita uma análise de mercado, através de visitas à outras duas grandes drogarias da cidade para estudar a estratégia utilizada por elas. Foi identificada a falta de setorização, a dificuldade de padronização na organização de família de produtos, falta de sinalização na fila do balcão, grande deslocamento dos funcionários no atendimento no balcão, lugares sem circulação de consumidores e outros com grande movimentação, gerando um desequilíbrio. A pesquisa mostrou que 47,8% dos produtos mais comprados são os medicamentos. 86,9% estão satisfeitos com a circulação dos corredores. 43,4% consideram ruim/regular localização dos produtos. 95,7% estão satisfeitos com tempo de espera no atendimento no balcão. 17,4% não estão satisfeitos com o tempo de espera de recebimento de produto no balcão. Apenas 8,6% não estão satisfeitos com o tempo de espera na fila para atendimento ao caixa. 39,1% estão insatisfeitos com a sinalização e padronização da fila do balcão e 30,4% com a sinalização e padronização do caixa. Através disso, foram vistos que os gargalos do arranjo funcional é a dificuldade em localizar um produto e do arranjo em linha é a falta de padronização da fila do balcão. No estudo comparativo com outras empresas foi concluído que a drogaria em estudo é classificada como: regular na circulação nos corredores, na circulação dos funcionários no atendimento no balcão, na identificação de setorização, no agrupamento de família de produtos, ruim na padronização de fila para o balcão, boa na padronização da fila do caixa, e a boa na estratégia de localização do balcão. A proposta do novo *layout* visa eliminar os gargalos dos processos, no arranjo funcional, a setorização dos produtos agrupando-os por família, e no arranjo por produto o balcão sendo posicionado estrategicamente na lateral, e padronização de fila.

Palavras-chave: arranjo físico, drogaria, competitividade.