

Tema

Barbeasy: Uma Solução para a Redução de No-Show de Clientes em Agendamentos de Barbearias

Tema de Pesquisa e Justificativa de Escolha

O problema do comportamento de não comparecimento (No-Show Behavior - NSB) é um grande desafio para muitos negócios, incluindo o ramo de barbearias. Nesse contexto, um dos principais desafios encontrados é a perda de receita, pois tal comportamento acarreta o desperdício de horários que poderiam ser usados por outros clientes (AMBERGER, 2022). Portanto, este trabalho analisa como a automação de agendamentos com pagamento antecipado pode ajudar a reduzir esses NSB em barbearias, melhorando a receita e a eficiência operacional.

Objetivos da Pesquisa

Objetivo Primário:

Reduzir o NSB de clientes de Barbearias, implementando um sistema web chamado "Barbeasy", de agendamento e pagamento de serviço antecipado.

Objetivos Secundários:

- 1) Avaliar a eficácia da implementação do Barbeasy na redução de NSB de clientes de Barbearias;
- 2) Identificar as melhorias no fluxo de trabalho e perda de receita resultantes da implementação do "Barbeasy"; e
- 3) Analisar a percepção dos clientes em relação à conveniência e formalização dos compromissos.

Perguntas de Pesquisa

1) Como a implantação do Barbeasy afeta a taxa de NSB em barbearias?

Essa pergunta visa investigar diretamente o impacto da automação na redução das faltas dos clientes.

2) Como o Barbeasy pode melhorar a eficiência operacional das barbearias?

Essa pergunta busca entender de que forma o sistema pode otimizar a organização e o uso do tempo dos barbeiros.

3) Quais são os principais desafios enfrentados pelas barbearias ao implementar um sistema de agendamento automatizado?

Essa questão tem o intuito de identificar possíveis barreiras tecnológicas ou culturais na adoção do sistema.

4) Quais são as percepções dos clientes sobre a obrigatoriedade de pagamento antecipado no momento do agendamento?

Aqui, a ideia é explorar como os clientes reagem a essa mudança e se isso afeta a sua decisão de reservar um horário.

Tipos de Dados

Quanti-Quali

A pesquisa utilizará tanto dados quantitativos (por exemplo, a taxa de no-shows e métricas de eficiência) quanto qualitativos (percepções e feedbacks dos clientes e funcionários).

Fonte de Dados

Primária

Os dados serão coletados diretamente de barbearias participantes do estudo através de sistemas de agendamento, entrevistas e questionários aplicados a clientes e funcionários.

Caracterização da Pesquisa quanto ao Corte

Transversal

O estudo analisará os dados em um ponto específico no tempo, observando as mudanças ocorridas após a implementação do "Barbeasy".

Intento da Pesquisa

Explicativa

A pesquisa visa entender as causas por trás dos no-shows e como a automação pode impactar essa dinâmica, além de explicar os efeitos nas operações das barbearias.

Quanto à Experimentação

Não experimental

A pesquisa se baseará na observação de práticas já implementadas e na coleta de dados pós-implementação, sem manipulação direta das variáveis.

Abordagem de Inferência

Hipotético-dedutiva

O presente trabalho irá usar a abordagem de inferência Hipotético-dedutiva, pois serão construídas hipóteses fundamentadas na literatura existente. Além disso, será realizada uma coleta de dados para testar essas hipóteses formuladas e, por fim, deduzir conclusões a partir dos resultados observados.

Materiais e Métodos

O desenvolvimento do sistema Barbeasy envolverá a integração via API com o gateway de pagamento do Mercado Pago, permitindo que os clientes realizem o pagamento dos serviços no momento do agendamento, com os valores sendo automaticamente direcionados para a conta do Mercado Pago da barbearia associada à aplicação. Ademais, para avaliar a eficácia dessa solução, será realizada uma coleta de dados do tipo quanti-quali por meio de questionários aplicados tanto aos clientes quanto aos proprietários das barbearias. Desse modo, tal coleta se concentrará em métricas específicas, como taxa de no-shows (não comparecimento) de clientes, que será utilizada para uma análise comparativa entre o antes e depois da implementação do sistema. Esse processo permitirá avaliar o impacto da integração da solução proposta.

Contribuição Científica do Estudo

Este estudo contribuirá para o corpo de conhecimento ao demonstrar empiricamente como a automação pode impactar positivamente as operações de pequenos negócios. Além disso, explorará a relação entre formalização de compromissos e comportamento do consumidor, expandindo o entendimento sobre no-shows em contextos de serviços.

Impacto Econômico-Social Esperado

A Implementação do Barbeasy, poderá melhorar a estabilidade financeira das barbearias, reduzindo a perda de receita, ocasionada pelo no-show de clientes. Além disso, irá otimizar o uso de recursos, com potencial para aplicação em outras áreas de serviços.

Principais Aprendizados da Dinâmica Conduzida em Sala

Como principal aprendizado obtido em sala, destacamos a importância da revisão literária. Pois, sem uma base sólida da literatura, não é possível realizar um trabalho científico.

Principais Dificuldades Enfrentadas Nesta Atividade

O único ponto em que enfrentamos uma certa dificuldade, foi na melhoria das perguntas de pesquisa, pois sabíamos que as perguntas existentes estavam muito rasas e precisavam ser melhoradas.

Referências

Amberger, H., et al. (2022). What do we know about no-show behavior? A systematic interdisciplinary review. *Journal of Economic Surveys*, 36(3), 752-779.