

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

João P. Carvalho¹, Carlos E. Sousa²

¹Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA)
Santarém-Pará

²Instituto de Engenharia e Geociências (IEG)
Santarém-Pará

3

Campus Universitário de Santarém Av. Vera Paz, s/nº, Salé, CEP 68035-110.

joaopedro.ufopa@gmail.com, educssousa@gmail.com

Abstract. *No-show behavior (NSB) in barbershops results in lost revenue and idle time, and is a significant challenge for these establishments. Therefore, this study aims to evaluate the impact of the “Barbeasy” system, a web platform that automates the scheduling of services, integrating prepayment policies to reduce the occurrence of NSB and improve operational efficiency. To this end, the research will be conducted with questionnaires applied to customers and barber-shop owners, investigating their experience with the system and their perception of the reduction of NSB and operational improvements. Data analysis will include descriptive and inferential statistics, allowing for a comparison of NSB rates before and after the implementation of the system, as well as collecting qualitative feedback. In short, the implementation of “Barbeasy”, integrated with the Mercado Pago payment gateway, aims to optimize the occupation of available time slots and minimize financial losses related to NSB.*

Resumo. *O comportamento de não comparecimento (No-Show Behavior - NSB) em barbearias resulta em perda de receita e ociosidade de horários, sendo um desafio significativo para esses estabelecimentos. Portanto, este estudo tem como objetivo avaliar o impacto do sistema “Barbeasy”, uma plataforma web que automatiza o agendamento de serviços, integrando políticas de pagamento antecipado para reduzir a ocorrência de NSB e melhorar a eficiência operacional. Para tanto, a pesquisa será conduzida com questionários aplicados a clientes e proprietários de barbearias, investigando a experiência com o sistema e a percepção sobre a redução do NSB e melhorias operacionais. Sendo assim, a análise dos dados incluirá estatísticas descritivas e inferenciais, permitindo a comparação das taxas de NSB antes e depois da implementação do sistema, além de coletar feedbacks qualitativos. Em suma, a implementação do “Barbeasy”, integrado ao gateway de pagamento, visa otimizar a ocupação dos horários disponíveis e minimizar as perdas financeiras relacionadas ao NSB.*

1. Contexto

Nos últimos anos, o mercado de beleza masculina tem se mostrado em franca expansão, com o Brasil ocupando o segundo lugar no ranking mundial de produtos voltados para o público masculino, representando 13 por cento do mercado global, segundo dados da ABIHPEC (Associação Brasileira de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos). Esse cenário não apenas revela uma mudança nos hábitos de consumo dos homens, que cada vez mais buscam por cuidados estéticos, mas também impulsiona o surgimento de novas oportunidades de negócios, como o crescimento do número de barbearias. Esses estabelecimentos têm deixado de ser meros locais de corte de cabelo e barba para se transformarem em espaços de cuidado e bem-estar, acompanhando as tendências e demandas de seus consumidores.

Contudo, com o aumento da procura, surgem também desafios. O setor de serviços, especialmente o ramo de barbearias, tem enfrentado dificuldades relacionadas ao comportamento de não comparecimento de clientes, conhecido como No-Show Behavior (NSB). Esse comportamento afeta diretamente a organização e a lucratividade desses negócios, já que horários que poderiam ser preenchidos por outros clientes acabam ociosos, prejudicando o fluxo de trabalho e o faturamento (Amberger, 2022). Barghash (2018), por sua vez, analisa como fatores como gênero, idade, qualidade do serviço e histórico de não comparecimentos influenciam significativamente as taxas de ausência. O autor destaca que a compreensão desses fatores é fundamental para desenvolver intervenções eficazes, sugerindo que uma análise mais profunda dos dados pode revelar padrões que ajudem a prever comportamentos futuros dos clientes.

Além disso, estudos mostram que o histórico de faltas pode ser um indicativo poderoso para prever a possibilidade de novos não comparecimentos. Dantas (2019) enfatiza que “clientes que já apresentaram comportamento de ausência têm uma probabilidade significativamente maior de repetir essa ação”. Ele propõe que esses setores realizem uma análise estatística de seus dados de agendamentos, a fim de identificar padrões de comportamento que possam ser utilizados para melhorar a gestão dos horários e aumentar a taxa de comparecimento.

Nesse contexto, a tecnologia se destaca como uma alternativa promissora para enfrentar o problema do não comparecimento. Intervenções como lembretes ou sistemas de agendamento mais eficazes têm sido sugeridas como formas de mitigar o problema (Marbough, 2020). O autor observa que a utilização de lembretes em momentos estratégicos, horas antes do horário agendado, reduz significativamente as chances de não comparecimento, aumentando a taxa de retenção de clientes em até 30 por cento. A implementação de soluções digitais permite não apenas otimizar a gestão de agendamentos, mas também criar mecanismos que aumentem a responsabilidade dos clientes em relação aos horários marcados.

Além disso, a utilização de sistemas de agendamento automatizados surge como uma solução fundamental. Conforme apontado por Assis (2023), esses sistemas podem reduzir consideravelmente os atrasos e o tempo ocioso, melhorando a rotina dos profissionais e aumentando a produtividade. Além disso, oferecem uma experiência mais prática para os clientes, que conseguem agendar seus serviços de maneira ágil e conveniente, o que, segundo Rodrigues (2020), contribui para a fidelização do público.

Dessa forma, a partir dessa necessidade de otimização, surgem diversas ferramentas no mercado para auxiliar barbearias. No entanto, grande parte dessas soluções, como o Booksy e o AppBarber, apresentam desafios que dificultam sua adoção em cidades menores, como Santarém, no Pará. O Booksy, por exemplo, é considerado caro e pouco intuitivo, sobretudo pelo excesso de funcionalidades que não atendem diretamente às necessidades específicas de barbearias em regiões menores. Além disso, possui uma reputação regular no Reclame Aqui — a maior plataforma de resolução de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina, com 30 milhões de acessos mensais, mais de 360 mil empresas cadastradas e cerca de 1 milhão de reclamações registradas por mês, segundo dados divulgados pela própria empresa. Nessa perspectiva, o Booksy recebe críticas recorrentes nessa plataforma, especialmente relacionadas a dificuldades no cancelamento de contas, problemas no funcionamento do software e outras questões operacionais. Já o AppBarber e o BestBarbers, apesar de também serem alternativas populares, enfrentam dificuldades com suporte e cancelamento de serviços, limitações no que tange ao custo e à oferta de recursos no plano premium, e não possuem uma reputação consolidada no Reclame Aqui, o que gera desconfiança entre os usuários.

Diante desse panorama, esse projeto propõe a adoção do sistema "Barbeasy", um sistema web de agendamento que automatiza o processo de agendamento e incorpora políticas de pagamento antecipado como estratégia central para reduzir a ocorrência de NSB. Em virtude disso, o objetivo é centralizar o processo de agendamento, garantindo uma gestão mais eficiente dos horários e elevando a produtividade dos profissionais. Outrossim, o sistema busca também, como consequência, proporcionar uma experiência de atendimento ágil e personalizada para os clientes, de modo a permitir que cada barbearia implemente suas próprias políticas de agendamento, podendo optar por exigir ou não o pagamento antecipado no ato da reserva. Sendo assim, essa flexibilidade auxilia diretamente na redução do índice de ausências (no-show), pois permite que o estabelecimento ajuste suas regras de acordo com suas necessidades operacionais e o perfil dos clientes, garantindo maior segurança e formalização dos compromissos.

2. Objetivos

2.1. Objetivo Primário

Reduzir a ocorrência de NSB e aumentar a eficiência operacional, otimizando o uso dos horários disponíveis e melhorando a gestão de recursos nas barbearias, através da implementação de um sistema web chamado "Barbeasy", que automatiza o agendamento e o pagamento antecipado dos serviços.

2.2. Objetivo Secundário

- 1) Avaliar a eficácia do sistema "Barbeasy" na redução do NSB em barbearias.
- 2) Identificar as melhorias no fluxo de trabalho e no aumento da receita como resultado da implementação do sistema.
- 3) Analisar a percepção dos clientes sobre a conveniência e a formalização dos compromissos proporcionadas pelo uso do sistema "Barbeasy".

3. Hipóteses

H1: A implementação do sistema "Barbeasy", com pagamento antecipado, aumentará a formalização dos compromissos dos clientes que anteriormente realizavam agendamentos via aplicativos de mensagens, resultando na redução da taxa de não comparecimento (NSB) em barbearias.

H2: O uso do "Barbeasy" resultará em uma melhoria na organização e eficiência operacional das barbearias.

H3: A percepção dos clientes sobre o processo de agendamento com pagamento antecipado será positiva, refletindo-se em maior adesão ao serviço.

4. Metodologia

Este estudo será conduzido como uma pesquisa explicativa, de natureza não experimental, focada na avaliação do impacto do sistema "Barbeasy" na redução do comportamento de não comparecimento (NSB) em barbearias. Portanto, a coleta de dados envolverá abordagens quantitativas e qualitativas, utilizando questionários aplicados tanto a clientes quanto a proprietários de barbearias. Dessa forma, os questionários serão compostos por perguntas categorizadas em três áreas principais: a experiência dos clientes com o sistema de agendamento e pagamento antecipado, a percepção dos proprietários sobre a eficiência operacional e a redução do NSB, e métricas relacionadas ao impacto financeiro da implementação. Nesse sentido, o sistema "Barbeasy" será desenvolvido com integração via API com o gateway de pagamento, permitindo que o pagamento seja realizado no momento do agendamento, e o valor transferido diretamente para a conta da barbearia.

Ademais, a análise dos dados será realizada por meio de estatísticas descritivas e inferenciais, permitindo uma comparação entre as taxas de NSB antes e depois da implementação do sistema, bem como a coleta de feedbacks qualitativos sobre a conveniência e formalidade introduzidas pela nova solução. Em suma, o objetivo é medir o impacto direto da solução na eficiência operacional e na redução das perdas financeiras associadas ao NSB.

5. Análises

A implementação desse sistema tem um alto nível de positividade em trazer uma série de benefícios para o setor de barbearias, especialmente na mitigação do No-Show Behavior (NSB). A redução das taxas de não comparecimento não só melhora a eficiência funcional das barbearias, mas também impacta diretamente na experiência do cliente e na rentabilidade do negócio.

Um dos principais resultados esperados é que mais clientes confirmem seus compromissos. Ao integrar políticas de pagamento antecipado, espera-se que os clientes se sintam mais obrigados a comparecer aos agendamentos, uma vez que já terão investido financeiramente no serviço. Estudos anteriores sugerem que a implementação de sistemas

semelhantes em outros setores levou a uma diminuição substancial nas taxas de não comparecimento (Dantas, 2019). Portanto, a expectativa é que "Barbeasy" tenha um efeito similar nas barbearias.

Além disso, a análise dos dados qualitativos coletados durante a pesquisa resultará em insights importantes sobre a percepção dos clientes em relação ao sistema. Espera-se que muitos usuários relatem uma experiência mais conveniente e eficiente ao usar "Barbeasy", o que pode resultar em maior satisfação do cliente e fidelização. A satisfação do cliente é um fator crucial para o sucesso de qualquer negócio, e soluções que melhoram a experiência do usuário tendem a gerar resultados positivos a longo prazo.

Com isso, a pesquisa poderá destacar áreas de melhoria que podem ser implementadas na versão futura do sistema. Feedbacks qualitativos podem revelar pontos do próprio usuário, como a facilidade de navegação na plataforma ou a clareza das políticas de agendamento e pagamento. Esses dados serão essenciais para futuras atualizações do sistema, garantindo que "Barbeasy" se adapte às necessidades em evolução das barbearias e de seus clientes.

Finalmente, a discussão também abrange a possibilidade de expandir o uso do sistema para outros setores de serviços. Embora a pesquisa se concentre em barbearias, os princípios subjacentes ao sistema "Barbeasy" podem ser aplicados a outros serviços, como mercados, lojas de bairro e salões de beleza. Assim, os resultados da pesquisa não só beneficiarão as barbearias, mas poderão também contribuir para a melhoria de práticas de agendamento em uma variedade de indústrias, ampliando o impacto da pesquisa.

6. Critérios

6.1. Critérios de inclusão

Os participantes deste estudo devem atender aos seguintes critérios:

- i) Ser proprietário ou gerente de uma barbearia ativa;
- ii) Ter implementado o sistema "Barbeasy" para agendamento e pagamento antecipado;
- iii) Concordar em participar da pesquisa, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), preenchido digitalmente.

6.2. Critérios de exclusão

Serão excluídos do estudo indivíduos que:

- i) Respondam aos questionários de forma inconsistente ou aleatória, identificados por análise estatística;
- ii) Recusarem-se a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

7. Riscos

Embora os riscos sejam mínimos, os participantes podem se sentir desconfortáveis ao fornecer dados sobre suas operações.

Portanto, para mitigar esse risco, o estudo será conduzido digitalmente, garantindo a privacidade e a confidencialidade das informações. Além disso, os participantes serão informados claramente sobre os objetivos da pesquisa e o uso dos dados, assegurando

que todas as respostas serão mantidas anônimas e utilizadas exclusivamente para fins científicos.

Ademais, em relação à sociedade, o maior risco é a obtenção de resultados imprecisos. Para evitar isso, será realizado um rigoroso processo de validação dos dados, incluindo análises estatísticas e revisão por outros grupos de pesquisa.

Além disso, será garantida a aplicação da RESOLUÇÃO CNS Nº 466-12, que prevê indenização em caso de danos resultantes da participação no estudo.

8. Benefícios

Este estudo é uma oportunidade incrível para aprofundar nossa compreensão sobre como a automação de processos pode trazer benefícios significativos para pequenos negócios, especialmente para barbearias. Em um mercado cada vez mais competitivo, reduzir a taxa de não comparecimento (NSB) é de suma importância. Através da automação, podemos não apenas otimizar agendamentos, mas também proporcionar um sistema mais eficaz que facilite o relacionamento entre a barbearia e seus clientes.

Além disso, esta pesquisa examina a formalização de compromissos por meio de agendamentos, revelando a relação entre esse processo e o comportamento do consumidor. Ao oferecer insights valiosos sobre a eficácia de soluções digitais em ambientes de serviços, esperamos identificar formas inovadoras para incluir todos os tipos de clientes e aumentar sua satisfação.

Os resultados obtidos têm o potencial de serem aplicados em diversos setores, ampliando o conhecimento sobre como estratégias de automação podem impactar positivamente operações comerciais. Essa troca de experiências não só beneficiará as barbearias, mas também servirá como um modelo para outros negócios, mostrando que a tecnologia pode ser uma grande aliada na busca por eficiência e crescimento.

9. Conclusão

A pesquisa proposta aborda uma questão crucial que o setor de barbearias enfrenta. O sistema que estamos estudando tem como objetivo não apenas reduzir as taxas de não comparecimento, mas também aprimorar a administração dos recursos disponíveis nessas empresas. Acreditamos que a implementação de um sistema automatizado pode transformar a experiência dos clientes, tornando o processo de agendamento mais simples e eficiente.

Com a expectativa de que os resultados desta pesquisa tragam uma experiência completa para os clientes, também visamos um aumento na eficiência operacional das barbearias. Isso não apenas beneficia positivamente os proprietários, mas também os clientes, que terão acesso a um serviço mais organizado e confiável.

Ademais, nossa pesquisa não se limita apenas ao setor de barbearias. Projetos futuros poderão expandir essa investigação para outras áreas de serviços, avaliando como o sistema pode ser adaptado a diferentes contextos e cenários ao longo do tempo. Com isso, esperamos contribuir para a evolução das práticas comerciais, promovendo um ambiente mais dinâmico e eficiente para todos. Dessa forma estaremos melhorando

o caminho onde as barbearias não apenas atendem às necessidades de seus clientes, mas também se adaptam proativamente às demandas do mercado, assegurando sua sustentabilidade e crescimento.

10. Referências

[Amberger and Schreyer 2022, Barghash and Saleet 2018, Dantas et al. 2019, Marbough 2020, de Assis et al. 2023, Rodrigues and Santos 2020]

References

- Amberger, C. and Schreyer, D. (2022). What do we know about no-show behavior? a systematic, interdisciplinary literature review. *Journal of Economic Surveys*, 38(1):57–96.
- Barghash, M. and Saleet, H. (2018). Enhancing outpatient appointment scheduling system performance when patient no-show percent and lateness rates are high. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(4):309–326.
- Dantas, L. F., Fleck, J. L., Oliveira, F. L. C., and Hamacher, S. (2019). Predicting patient no-show behavior: a study in a bariatric clinic. *Obesity Surgery*, 29(1):40–47.
- de Assis, P. H., de Almeida, K. R., de Almeida Silva, L., Narimatsu, D. M. S., and Ortolani, C. L. F. (2023). Estratégias de agendamento e gestão de tempo em clínicas odontológicas: Maximizando eficiência e satisfação do paciente. *Id on Line Rev. Psic.*, 17(69):395–406.
- Marbough, F. (2020). Various interventions to reduce no-show behavior in outpatient appointments: A systematic review. *International Journal of Health Services*, 50(3):265–275.
- Rodrigues, F. and Santos, A. (2020). Estratégias de programação ponderada para clínicas odontológicas. *Odontologia em Foco*, 28(1):82–89.