

SINCOESP

RELATÓRIO DE PESQUISA

TEMPO MÉDIO GASTO COM A OPERAÇÃO DE SAQUE NAS CONCESSIONÁRIAS LOTÉRICAS

MARÇO 2008

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O presente estudo, solicitado pelo SINCOESP, objetivou a determinação do tempo médio demandado pelas Concessionárias Lotéricas na prestação do serviço de saque – com cartão da CEF.

Por determinação da permitente, no ato em que o cliente solicita o saque, o atendente da Casa Lotérica está orientado para solicitar documento de identidade para que o cliente possa realizar a operação, evitando dessa forma contratempos maiores. Além disso, o atendente deve obrigatoriamente anotar a data de nascimento do cliente (mês e ano) o que demanda tempo e gera diversas possibilidades de erros, fora o desconforto e constrangimento por parte do cliente.

A metodologia adotada neste estudo baseia-se na cronometragem dos serviços de saque, considerando as seguintes hipóteses:

- a) a operação é realizada com sucesso – o cliente dá a informação correta na primeira tentativa;
- b) a operação é realizada com sucesso – o cliente erra a informação na primeira vez e precisa tenta novamente;
- c) a operação é realizada com sucesso – o cliente erra a informação duas vezes seguidas e tenta novamente;
- d) a operação não é realizada com sucesso – o cliente erra três vezes seguidas e a máquina bloqueia;
- e) a operação é realizada com sucesso – o cliente tenta novamente após o desbloqueio da máquina e fornece a informação correta;
- f) a operação é realizada com insucesso – após o desbloqueio da máquina, o cliente tenta, não consegue dar a informação correta e desiste;
- g) a operação não é realizada – o cartão não é do cliente.

2. DEFINIÇÃO DAS LOTÉRICAS NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

No presente estudo foram analisadas seis concessionárias lotéricas, identificadas por sorteio aleatório, envolvendo cinco lotéricas do município de São Paulo e uma lotérica de Diadema(SP).

Nessas empresas foi cronometrado o tempo demandado pela prestação do serviço de saque por cliente em cada lotérica, computando-se um amostra estatística de 40 tomadas de tempo.

O quadro a seguir apresenta o tempo médio de cada uma das alternativas possíveis elencadas anteriormente:

| Alternativas | Tempo médio execução | | Acréscimo de tempo |
|-----------------------------|----------------------|----------|--------------------|
| | Minutos | Segundos | |
| I – Operação com sucesso | | | |
| (a) primeira vez | 1,34 | 94 | - |
| (b) segunda vez | 2,41 | 161 | 71% |
| (c) terceira vez | 3,27 | 207 | 120% |
| Média geral | 2,34 | 154 | - |
| II – Operação com insucesso | | | |
| (d) bloqueio máquina | 3,21 | 201 | 114% |
| Média geral | 3,21 | 201 | - |
| III – Após desbloqueio | | | |
| (e) sucesso | 6,02 | 362 | 285% |
| (f) desistência | 6,38 | 398 | 323% |
| Média geral | 6,20 | 380 | - |
| IV – Operação não realizada | | | |
| (g) cartão não é do cliente | 1,32 | 92 | - |
| Média geral | 1,32 | 92 | - |

3. ACRÉSCIMO DE TEMPO

Os dados do quadro acima demonstram que o tempo médio gasto com a operação do saque realizada com sucesso na primeira tentativa é de 94 segundos, enquanto as demais alternativas sofrem os seguintes acréscimos de tempo:

I – Operação com sucesso:

segunda tentativa com acerto = 71% a mais

terceira tentativa com acerto = 120% a mais

II – Operação com insucesso:

primeira tentativa com erro = 114% a mais

III – Após desbloqueio da máquina:

tentativa com sucesso = 285% a mais

tentativa com insucesso = 323% a mais

IV – Medição do tempo:

O tempo cronometrado para execução do serviço de saque considerou a unidade de processamento da operação nos equipamentos, e o intervalo entre o instante do contato do cliente com o Operador de caixa e a saída do cliente do balcão.

COORDENADOR
PROF. LUIZ CARLOS STOLF