

## Automação de conveniências e estabelecimentos afins aliada ao modelo de venda *drive-thru*.

**Autor(a):** Jeanette Kritsch<sup>1</sup>.  
**Orientador:** Edilson S. Maia<sup>2</sup>.

1. Estudante de Engenharia da Faculdade Pitágoras de São Luís - FAP; [jk.eca@hotmail.com](mailto:jk.eca@hotmail.com)

2. Coordenador do Curso de Engenharia de Controle e Automação da Faculdade Pitágoras de São Luís – FAP.

Palavras Chave: *Automação comercial, farmácia, drive-thru.*

### Introdução

Automação comercial é a aplicação de métodos e ferramentas para automatizar processos comerciais, ou seja, mecanizar e agilizar processos manuais, alcançando total eficiência e tornando o processo mais seguro. Com a automação, tarefas passíveis de erros, como cálculo e digitação de preços, quantidades, preenchimento de um cheque e emissão de nota fiscal, ficam mais seguras e eficientes; melhorando o trabalho dos funcionários e o atendimento aos clientes. *Drive-thru*, do inglês *drive thought*, é um serviço de vendas de produtos, normalmente alimentos *fast-foods*, que permite ao cliente comprar o produto sem sair do veículo.

A automação desempenha um papel cada vez mais importante na economia global e cada vez mais presente em nosso dia-a-dia. A necessidade de atender um mercado cada vez mais exigente e competitivo traz novos desafios, como a necessidade de inovar e automatizar os processos que antes eram realizados por pessoas e sistemas. Considerando essa necessidade de inovação, a automação comercial e o modelo de venda *drive-thru* traz diversas vantagens, otimizando a rotina de clientes, funcionários e proprietários ao lidar com o processo de compra e venda; tais como: segurança para as partes envolvidas, um tempo muito menor gasto na transação e até mesmo a lucratividade do estabelecimento, que não precisará mais se preocupar com horários de risco.

Os objetivos são: Eliminar a interação humana nos processos de compra e venda em conveniências e estabelecimentos afins; proporcionar um controle preciso de fluxo de caixa e estoque; tornar o processo de compra e venda extremamente seguro; diminuir drasticamente o número de assaltos a esses estabelecimentos.

### Resultados e Discussão

**O que é feito hoje para a redução de assaltos a estabelecimentos como conveniências e farmácias?**

Os estabelecimentos fecham mais cedo que o desejado e há ainda a necessidade de um investimento superior com segurança.

**Como o *drive-thru* ou a automação podem auxiliar na segurança do estabelecimento e do cliente?**

Ao eliminar a interação humana no processo de compra e venda, a relação tradicional entre cliente e proprietário deixa de existir; eliminando assim os riscos tradicionais que afetariam a segurança do cliente e do proprietário. A redução no tempo de permanência do cliente no estabelecimento ao efetuar sua compra também é fator decisivo para a sua segurança.

**Como se dá o processo?**

O cliente chega em um automóvel e para em frente ao terminal de auto-atendimento, onde escolhe diretamente na tela os itens que deseja. Simultaneamente, esses itens são exibidos em outra tela ao estoquista, que embala o

pedido conforme a solicitação do cliente. Enquanto o cliente finaliza e paga sua compra com seu cartão de débito ou crédito, fazendo em seguida a volta para sair do *drive*, o estoquista disponibiliza o pedido no próximo guichê.

Para clientes sem automóvel, um terminal de auto-atendimento, localizado na parte interna do estabelecimento, possibilita ao cliente efetuar sua compra. O próprio comprovante de pagamento determina a ordem do pedido, através de um código. Câmeras de segurança monitoram a ação do cliente, e qualquer abordagem indevida aciona facilmente a segurança, podendo esta ser pública ou privada.

A entrada do funcionário inclui código e reconhecimento facial, sendo o acesso liberado somente se o funcionário estiver sozinho.

A disponibilidade de produtos é verificada no próprio terminal de auto-atendimento. O cliente poderá entrar no *site* (do estabelecimento) e verificar a disponibilidade do(s) produto(s) antes de sair de casa (o estabelecimento que não possui um *site* pode optar por criar um).

### Conclusões

O que antes era um diferencial para atender consumidores cada vez mais atarefados, conveniências e farmácias operando “24 horas”, passou a resultar em um custo elevado com segurança (câmeras de segurança, e vigilância, alarmes, entre outros). A solução para os proprietários é fechar as portas mais cedo e o cliente é privado de um serviço útil e, por vezes, necessário. Ao diminuir a interação humana no processo de compra e venda, a relação tradicional entre cliente e proprietário deixa de existir, eliminando assim os riscos tradicionais que afetariam a segurança do cliente e do proprietário, e a redução no tempo de permanência do cliente no estabelecimento ao efetuar sua compra também é fator decisivo para a sua segurança.

### Agradecimentos

Agradeço ao meu pai, ao meu orientador e à faculdade Pitágoras de São Luís.

<http://www.significados.com.br/drive-thru/> (página acessada em 24/05/2014 às 16:40h).

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Automa%C3%A7%C3%A3o\\_comercial](http://pt.wikipedia.org/wiki/Automa%C3%A7%C3%A3o_comercial) (página acessada em 24/05/2014 às 17:00h).

<http://www.praticidade.org/2014/02/por-medo-de-serem-assaltada-obriga.html>

<http://g1.globo.com/sao-paulo/sao-jose-do-rio-preto-aracatuba/noticia/2011/12/conveniencias-fecham-mais-cedo-em-rio-preto-sp-por-causa-de-assaltos.html>

[http://correio.rac.com.br/conteudo/2014/05/capa/campinas\\_e\\_rmc/174659-violencia-e-alto-custo-fecham-lojas-24h.html](http://correio.rac.com.br/conteudo/2014/05/capa/campinas_e_rmc/174659-violencia-e-alto-custo-fecham-lojas-24h.html)

(páginas acessadas em 24/05/2014 às 17:20h).