

**0785 - SELO AMIGO DO UNIVERSITÁRIO:ANÁLISE DOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS DE ILHA SOLTEIRA** - Renan Favarão da Silva (Faculdade de Engenharia, Unesp, Ilha Solteira), Kevin Eduardo de Conde (Faculdade de Engenharia, Unesp, Ilha Solteira), Fernando Madureira (Faculdade de Engenharia, Unesp, Ilha Solteira), Jéssica Akita Ono (Faculdade de Engenharia, Unesp, Ilha Solteira) - renanfava@hotmail.com.

**Introdução:** O Selo Amigo do Universitário (SAU) tem sido um projeto do grupo PET – Engenharia Mecânica (PET-EM) há alguns anos. Nasceu da observação de que um grande número de estabelecimentos comerciais do município deixava muito a desejar no que se referia ao atendimento. Dentre os estabelecimentos comerciais o grupo selecionou o setor dos supermercados para uma análise mais detalhada. Através de Investigações realizadas dentro de órgãos responsáveis pela qualidade de atendimento ao consumidor, tais como o PROCON e organizações de apoio a empreendimentos como o SEBRAE, concluiu que aparentemente não existe um padrão de qualidade que pudesse ser usado como um parâmetro comum de análise para o setor. Conhecedor desse fato, o grupo iniciou no ano de 2010 um levantamento bibliográfico para dar apoio aos estabelecimentos visando uma melhora na qualidade do atendimento que refletiria para toda a população. **Objetivos:** Elaboração de um manual de qualidade do estabelecimento no ramo de supermercados para a realização de uma análise qualitativa. Repasse das informações aos responsáveis da loja em forma de análise e soluções. Divulgar o Manual junto a Associação Comercial e Industrial de Ilha Solteira. **Métodos:** O levantamento bibliográfico ocorreu em 4 frentes de pesquisa: Disposição dos Produtos, Condicionamento e Manuseio de Produtos, Caixas e Ambiente e Atendimento que usou como base as normas regulamentadas pelas associações dos varejistas, bibliografias e pesquisas científicas. Cada grupo fez visitas nos estabelecimentos mediante a autorização para uma análise do supermercado. Os relatos dessa avaliação foram formatados para ser repassadas para os representantes comerciais da Associação Comercial e Industrial de Ilha Solteira. O feedback para o supermercado consta em uma avaliação do local baseado no manual e uma seção de soluções e recomendações para que ocorra a adequação do local para um estabelecimento de qualidade. Cada grupo usou equipamentos específicos para as avaliações como trena, termômetro digital, pranchetas e cronômetro. **Resultados:** A orientação do projeto contou com o docente responsável pela disciplina de Empreendedorismo e o tutor do grupo PET-EM. A versão final do Manual é estruturada em sumário, motivação, introdução e parâmetros de análise. Os grupos utilizaram o mês de agosto de 2011 para as visitas nos estabelecimento e averiguação dos parâmetros. Os estabelecimentos disponibilizaram funcionários para esclarecimento de dúvidas ou acompanhamento em locais de acesso limitado. Foram listados no total 5 supermercados para participar do projeto visto que muitos estabelecimentos eram de porte insuficiente para análise. O feedback e a apresentação para a Associação Comercial e Industrial de Ilha Solteira estão em processo de confecção.