

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM  
INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA - INC  
BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO**

**DANILO TOURINHO CALDAS**

**OS IMPACTOS DA LOGÍSTICA E DA GESTÃO DA  
QUALIDADE SOBRE O HOTEL E RESTAURANTE  
CABANAS DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

**BENJAMIN CONSTANT - AM**

**2021**

**DANILO TOURINHO CALDAS**

**OS IMPACTOS DA LOGÍSTICA E DA GESTÃO DA  
QUALIDADE SOBRE O HOTEL E RESTAURANTE  
CABANAS DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito parcial para  
obtenção do Título de Bacharel em  
Administração pelo Instituto de Natureza  
e Cultura – INC da Universidade Federal  
do Amazonas – UFAM.

Orientador: Prof. Marcio Gleick Félix de Oliveira

**BENJAMIN CONSTANT – AM**

**2021**

### Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Caldas, Danilo Tourinho  
C145i Os impactos da logística e da gestão da qualidade sobre o Hotel e Restaurante Cabanas durante a pandemia da COVID-19 / Danilo Tourinho Caldas . 2021  
60 f.: il. color; 31 cm.

Orientador: Marcio Gleick Félix de Oliveira  
TCC de Graduação (Administração) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Logística. 2. Qualidade. 3. Covid-19. 4. Impactos. I. Oliveira, Marcio Gleick Félix de. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

**DANILO TOURINHO CALDAS**

**OS IMPACTOS DA LOGÍSTICA E DA GESTÃO DA QUALIDADE  
SOBRE O HOTEL E RESTAURANTE CABANAS DURANTE A  
PANDEMIA DA COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Administração pelo Instituto de Natureza e Cultura – INC da Universidade Federal do Amazonas – UFAM.

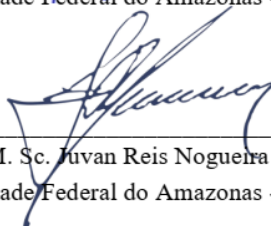
Aprovado em: 01 de dezembro de 2021.

**BANCA EXAMINADORA**



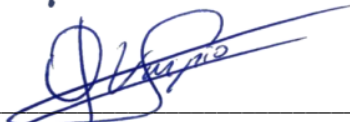
---

Professor Marcio Gleick – Orientador/Presidente  
Universidade Federal do Amazonas - UFAM



---

Professor M. Sc. Juvan Reis Nogueira – Membro  
Universidade Federal do Amazonas - UFAM



---

Professor M. Sc. Francisco Olimpio de Souza – Membro  
Universidade Federal do Amazonas - UFAM

## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho em primeiro lugar a Deus por ter me encaminhado e encorajado para chegar a este momento tão importante como a realização do trabalho de conclusão do curso, para assim conseguir conquistar a minha formação com título de Bacharel em Administração.*

## **AGRADECIMENTOS**

*Agradeço a Deus por ter me dado saúde necessária para poder chegar a este momento de muita significância na minha vida.*

*“A educação e a sociedade são dois processos fundamentais da vida, que mutuamente se influenciam.”*

*(Anísio Teixeira)*

## RESUMO

A pesquisa apresenta à logística e qualidade no setor empreendedor durante a pandemia COVID-19 e tem como objeto de estudo, “O Hotel Restaurante Cabanas”, este se localiza num local de extrema beleza natural, a isto se soma as agradáveis instalações tanto como do hotel e restaurante, não conforme com isso a empresa “CABANAS” mantém locais para diversos eventos e shows dependendo do cliente a contratar, destacando seu serviço de qualidade conforme seus visitantes-clientes ou usuários que passaram a utilizar os serviços fornecidos ou oferecidos pela empresa cabanas. O Empreendimento existente há vários anos é resultado de muito esforço, o mesmo se diferencia de qualquer outro empreendimento, pois este gera receitas de forma indireta para o município, pois promove o turismo local, nacional e internacional, é nesse fluxo que se pode apreciar a logística e qualidade do empreendimento em questão. Nesta empresa encontramos vários processos de logística e qualidade em serviço, sendo este nosso foco de pesquisa. No objeto de estudo a logística aprecia-se alguns modais, como será explicado no desenvolver da pesquisa, enquanto a qualidade existente no empreendimento foi medida através da escala likert. Cabe mencionar que a empresa mantém sua logística de forma própria e autônoma, em suas diversas atividades nas várias áreas em que a empresa atua. A metodologia que foi abordada foi à pesquisa de campo, considerando na observação espontânea dos fatos, apoiado de pesquisa exploratória. Os resultados obtidos apontam para um serviço de qualidade em alguns itens do Restaurante Cabanas, ademais se descreve a logística utilizada de forma clara e precisa.

**Palavras chave:** Logística, Qualidade, Covid-19.



## ABSTRACT

The research presented the logistics and quality in the entrepreneurial sector during the COVID-19 Pandemic and has as its object of study, The Hotel Restaurante Cabanas, this is located in a place of extreme natural beauty, to which are added the pleasant facilities as well as the hotel and restaurant, not in compliance with this, the company "Cabanas" maintains venues for various events and shows depending on the client to be hired, highlighting its quality service according to its visitors-clients or users who started to use the services provided or offered by the company Cabanas. The enterprise that has been in existence for several years is the result of a lot of effort, it differs from any other enterprise, as it indirectly generates revenue for the municipality, as it promotes local, national and international tourism. Logistics and quality of the project in question. In the object of study, logistics are appraised some modals as will be explained in the development of the research, while the existing quality of the enterprise was measured through the Likert scale. It is worth mentioning that the company maintains its own and autonomous logistics, in its various activities in the various areas in which the company operates. The methodology that was approached was the field research, considering the spontaneous observation of the facts, supported by exploratory research. The results obtained point to a quality service in some item at the Cabanas Restaurant, in addition to the description of the logistics use in a clear and precise manner.

**Keywords:** Logistics, Quality. COVID-19.

**LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Evolução do conceito de Qualidade.....	21
Quadro 2 – Comparativo dos Representantes da qualidade.....	22
Quadro 3 – As sete novas ferramentas e seus campos de aplicação.....	23
Quadro 4 – Padrão de respostas SERVQUAL.....	33
Quadro 5 – Resultados das Aserções informativas do instrumento de medição.....	39
Quadro 6 – Quadro Comparativo entre Hotel e Restaurante nas atividades logísticas.....	49

**LISTA DE FIGURAS**

- Figura 1- Mapa político do Brasil apresentando o mapa do estado do Amazonas onde se encontra o município de Benjamin Constant. ....17
- Figura 2 – Fluxograma da construção do instrumento de medição. ....  
35

**LISTA DE EQUAÇÕES**

Equação 1 - Cálculo de Amostragem Inicial.....	36
Equação 2 - Cálculo de Amostragem Final.....	36

**LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1- Como você avalia o atendimento prestado pelos funcionários do empreendimento? Asserção 4 do instrumento de medição. ....	40
Gráfico 2- Qual sua avaliação sobre os produtos alimentícios oferecidos? Asserção 5 do instrumento de medição. ....	41
Gráfico 3 – Qual sua avaliação a respeito das instalações entre o restaurante, hospedagem e local de eventos? Asserção 6 do instrumento de medição.....	42
Gráfico 4 - O comportamento dos funcionários gera confiança ou segurança (sobre questões de Covid-19)? P/clientes. Asserção 7 do instrumento de medição. ....	43
Gráfico 5 - Gerente e funcionários demonstram real interesse em atender clientes? Asserção 8 do instrumento de medição. ....	44
Gráfico 6 – O transporte da empresa utilizado para o fornecimento dos materiais é eficiente e oferece segurança? Asserção 9 do instrumento de medição.....	45
Gráfico 7 – Custos e valores referentes ao serviço oferecido, acredita compensar o consumo (hospedagem e restaurante)? Asserção 10 do instrumento de medição. ....	46

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>14</b>
<b>1 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>16</b>
1.1 ESPAÇO GEOGRÁFICO .....	16
1.3 CONCEITOS SOBRE LOGÍSTICA.....	19
<b>1.3.1 Elementos de desempenho logístico</b> .....	<b>20</b>
1.4 CONCEITOS E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE.....	21
1.5 OS PRINCIPAIS REPRESENTANTES DA QUALIDADE .....	23
1.5 FERRAMENTAS DA QUALIDADE .....	23
1.6 NOVAS FERRAMENTAS DE QUALIDADE .....	24
<b>1.6.1 Diagrama de Afinidade</b> .....	<b>25</b>
<b>1.6.2 Diagrama de Relações</b> .....	<b>25</b>
<b>1.6.3 Diagrama em Árvore</b> .....	<b>26</b>
<b>1.6.4 Diagrama em Matriz</b> .....	<b>26</b>
<b>1.6.5 Técnicas de Priorização/ Técnicas de Redução</b> .....	<b>26</b>
<b>1.6.6 Diagrama PDPC (Process Decision Program Chart)</b> .....	<b>26</b>
<b>1.6.7 Diagrama de Rede de Atividades/ Diagrama de Flechas</b> .....	<b>27</b>
1.7 QUALIDADE DE SERVIÇO .....	27
1.8 SINTESIS SOBRE A PANDEMIA .....	29
<b>2 METODOLOGIA</b> .....	<b>32</b>
2.1 TIPOS DE PESQUISAS .....	32
2.2 TIPO DE ABORDAGEM .....	33
2.3 TÉCNICAS DE PESQUISA .....	33
2.4 O INSTRUMENTO DE PESQUISA .....	34
2.5 DETERMINAÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA .....	38
2.6 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA .....	39
2.7 ASPECTO ÉTICO .....	39
2.8 GERAÇÃO DE GRÁFICOS .....	39
<b>3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>40</b>
3.1 RESULTADOS DAS QUESTÕES INFORMATIVAS DO INSTRUMENTO DE MEDICÃO .....	40
3.2 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS COM FOCO NA PESQUISA .	42

<b>3.2.1 Análise sobre questões referente a Qualidade. ....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.2 Análise sobre questões referente a Logística. ....</b>	<b>47</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>55</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>59</b>
<b>O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO. ....</b>	<b>59</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Trabalho tem como tema “os impactos da logística e da gestão da qualidade sobre o Hotel e Restaurante Cabanas durante a pandemia da covid-19”, este empreendimento é considerado foco principal a ser abordado neste trabalho de pesquisa, pois este vem atuando há muitos anos no município de Benjamin Constant. o empreendimento encontra-se em destaque por ser único no segmento no mercado regional. Por meio deste objeto podemos identificar a abrangência da logística, este local prevalece no mercado graças ao uso da qualidade no seu funcionamento de forma geral enquanto oferta de serviço, garante sua preferência entre os visitantes da cidade.

A justificativa para o estudo da referida temática no que se refere a empreendimento regional local entende-se que os empresários superam diversos gargalos, pois estão sujeitos a uma série de desafios, entre eles a burocracia brasileira, a falta de investidores, empréstimos dos bancos com juros altos, falta de orientação empresarial qualificado a isto se soma a logística cara e restrita (enquanto transporte na região em questão). A isto se soma as dificuldades e novos desafios que a pandemia Covid-19 trouxe à tona no mundo todo.

Podemos salientar que uma das características dos empreendedores é de assumir risco conforme citação do autor Dornelas (2008, p. 53): “imagem social; disposição de assumir riscos e herança cultural”.

Segundo o proprietário do empreendimento em questão, a realização do Hotel Restaurante Cabanas faz parte de um sonho conquistado com muito esforço, manteve sua intuição do princípio até os dias de hoje.

Nesse sentido Fillon menciona que: “Para detectar oportunidades de negócios, é preciso ter intuição requer entendimento, e entendimento requer um nível mínimo de conhecimento” (FILLON, 1999, p. 11).

Quando se aborda logística encontramos parte da cadeia de suprimentos do empreendimento da seguinte maneira: compras/aquisição dos insumos e matéria prima para o preparo das refeições, assim como as compras dos materiais diversos para manutenção da limpeza e cuidados do restaurante como das cabanas. O estoque se encontra de forma mínima ou limitada a certos itens não perecíveis. O Fornecimento pode se considerar um monopólio, pois quem fornece a maioria dos itens alimentícios e outros e a empresa associada ao



proprietário do empreendimento em questão. Observa-se de forma superficial logística reversa.

No que tange a qualidade dos serviços, pode se considerar que há índices de qualidade segundo os resultados que irá se mostrar posteriormente.

Nesse sentido observa-se a seguintes hipóteses: se existem os ramos da logísticas que interferem ou auxiliam o empreendimento? Quais as práticas de qualidade em todos os serviços oferecidos pelo empreendimento? A pandemia sucumbiu a Pandemia Covid – 19?.

Este trabalho tem como o objetivo geral: demonstrar as atividades logísticas executadas pelo “Hotel Restaurante Cabanas” para gerenciar os setores de suprimentos, distribuição e transporte, na busca de um serviço de qualidade ao cliente durante a pandemia Covid-19. E como objetivos específicos: a) Identificar as atividades logísticas que são aplicados no empreendimento. b) Avaliar a qualidade do atendimento prestado pelo empreendimento. c) Analisar os impactos e mudanças que o empreendimento realizou durante a pandemia Covid-19.

O presente trabalho está distribuído em três capítulos: o primeiro apresenta o referencial teórico, abrangendo os assuntos de logística, qualidade e Covid-19, de forma pertinente e necessário para dar embasamento científico. O segundo capítulo demonstra os procedimentos metodológicos selecionados a partir da necessidade da pesquisa realizado no processo de elaboração do trabalho, e o terceiro apresenta a análise dos resultados findando assim este trabalho.

## CAPÍTULO I

### 1 REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo do trabalho está dividido em tópicos, dos quais se inicia com o espaço geográfico da pesquisa; no segundo tópico abrange conceitos de logística e evolução da qualidade como tema principal, em seguida menciona-se sub tópicos complementares ao tema qualidade; logo se aborda qualidade de serviço, qualidade em educação, indicadores, dimensões da qualidade dentro da educação, entre outros tópicos e sub tópicos que contribuem no desenvolvimento da apresentação deste trabalho.

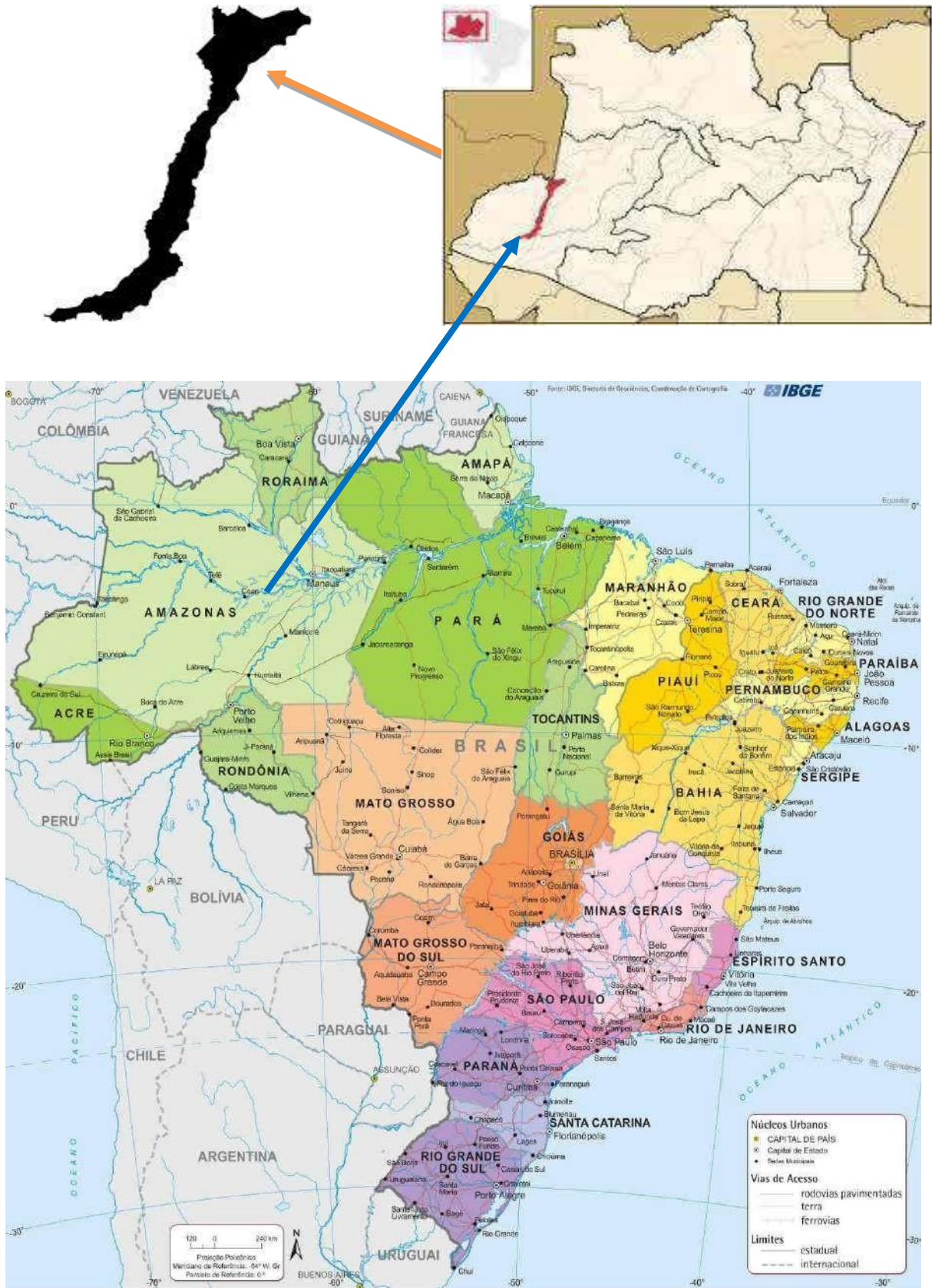
#### 1.1 ESPAÇO GEOGRÁFICO

O espaço geográfico desta pesquisa é a cidade de Benjamin Constant, município brasileiro do interior do estado do Amazonas, pertencente à mesorregião do sudoeste amazonense e microrregião do alto Solimões. Sua população, de acordo com estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2020 é de 43.935 habitantes, sendo um dos municípios mais populoso da microrregião e mesorregião e o sétimo mais populoso do estado, onde também se pode observar uma inter-relação entre o município de Atalaia do Norte, assim como o município de Tabatinga e a pequena cidade peruana de Islândia.

O município está localizado no extremo oeste do estado do Amazonas, no tríplice fronteira entre Brasil-Colômbia-Peru, com uma densidade de 18 hab./km<sup>2</sup>. Situado a 60 metros de altitude, possui um clima equatorial, com fuso horário de UTC-5. As coordenadas geográficas do município Latitude: Latitude: -4.38335, Longitude: -70.0315 4° 23' 0" Sul, 70° 1' 53" Oeste, que compreende uma extensão territorial de 879.342 hectares 8.793,42 km<sup>2</sup>. (IBGE, 2021).

A população em Benjamin Constant é diversificada, pois possui brasileiros, peruanos, colombianos e dentre estes, os indígenas de diversas etnias; cuja maioria é da etnia Ticuna.

Dentre os brasileiros em Benjamin Constant, existe uma população migrante que corresponde aos profissionais da área da saúde e bancários, militares, professores entre outros, que vem a Benjamin Constant para prestarem serviços.



**Figura 1-** Mapa político do Brasil apresentando o mapa do estado do Amazonas onde se encontra o município de Benjamin Constant. Fonte 1: IBGE, 2021.

### 1.3 CONCEITOS SOBRE LOGÍSTICA

A fundamentação teórica foi baseada em fontes bibliográficas como dissertação, artigos acadêmicos, artigos publicados em revistas e jornais, inclui a análise da legislação relativa à pandemia, assim como livros relacionados ao assunto.

A palavra logística foi usada na antiguidade conforme ressalta Ferrante (1990, apud Platt, 2015, p. 11), Heródoto (485-425 a.C.), historiador grego, precursor dos historiadores, descrevendo a preparação de Ciro para invadir a Grécia, qualificou a Logística como a parte das artes militares que visa garantir às tropas os meios necessários para a sua sobrevivência no campo de batalha, a incluir melhores condições de movimentação, abastecimento, alojamento e transporte. Platt (2015, p.11) comenta:

Mesmo que a economia mundial tenha se desenvolvido com auxílio de atividades e conhecimentos logísticos no ambiente organizacional, a Logística permaneceu adormecida por muito tempo, sendo despertada após a Segunda Guerra Mundial, quando as atividades logísticas militares foram utilizadas e influenciaram significativamente os conceitos logísticos utilizados atualmente nas organizações.

Christopher, 2007 (apud Platt, 2015, p. 18) define logística como:

O processo de gerenciamento estratégico da compra, do transporte e da armazenagem de matérias-primas, peças e produtos acabados (e os fluxos de informações correlatos) através da organização de seus canais de marketing, de modo a poder maximizar as lucratividades presentes e futuras por meio de atendimento dos pedidos a baixo custo.

Segundo Ballou (2006, p. 26),

A logística é o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo eficiente e economicamente eficaz de matérias-primas, estoque em processo, produtos acabados e informações relativas desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes.

A logística ganhou importância em escala global, por estar diretamente relacionada com as necessidades dos clientes. Sistemas logísticos eficientes formam a base para o comércio e a manutenção do padrão de vida na maioria dos países. Existem países e regiões geográficas que possuem algum tipo de especialidade produtiva, e por isso ganham vantagens sobre os demais. Porém, um desenvolvimento eficaz de uma atividade produtiva depende de um bom sistema logístico.

Ballou (1993, p.19) explica:

Um sistema logístico eficiente permite uma região geográfica explorar suas vantagens inerentes pela especialização de seus esforços produtivos naqueles produtos que ela tem vantagem e pela exportação desses produtos às outras regiões. O sistema permite então que o custo do país (custos logísticos e de produção) e a qualidade desse produto sejam competitivos com aqueles de qualquer outra região.

Os sistemas logísticos formam diversos fatores fundamentais que estimulam o comércio. O comércio entre países e regiões de um mesmo país, é frequentemente determinado pelo fato de que diferenças nos custos de produção associadas a um sistema de logística eficiente podem mais do que compensar os custos de armazenagem, transporte e impostos necessários para colocar o produto nas regiões.

Enquanto alguns países desenvolvidos gozam de alto padrão de vida e trocam mercadorias livremente, sendo que um dos fatores para tal, é a eficiência de seus sistemas logísticos, muitas outras partes do mundo, ainda não possuem um comércio extensivo por não desenvolverem sistemas de transportes e armazenagem adequados que acompanhe a produção.

Quanto mais sofisticado for o desenvolvimento e quanto mais acessíveis forem as movimentações e armazenagem, mais livre será a troca de mercadoria e maior a especialização do trabalho. Assim, pode-se entender facilmente o quanto da importância de um sistema de logística para uma empresa e para o desenvolvimento de uma região.

### **1.3.1 Elementos de desempenho logístico**

Desempenho logístico tem relação com o grau de eficiência com que as empresas atendem às necessidades logísticas de seus clientes (produto certo no lugar certo, no momento certo e nas quantidades desejadas) quando comparadas com as suas metas. Para Fortuin (1988), os indicadores fornecem uma base de comparação entre a eficiência e a eficácia das empresas com o que foi definido anteriormente pelos parceiros. Esses indicadores, quando bem definidos, podem facilitar o compartilhamento de informações e a designação de recursos, como máquinas e pessoas (SIMATUPANG; SRIDHARAN, 2002, 2005).

Conceição e Quintão (2004) analisaram alguns indicadores contemplados nesta pesquisa, como entregas de pedidos de acordo com a agenda, pedidos devolvidos, falta de

produtos e tempo de entrega de produtos. Se a colaboração pode ser vista pelo lado de compartilhamento de custos e recursos logísticos e informações, as empresas podem coordenar suas ações e aumentar o desempenho logístico de forma a satisfazer os clientes com entregas rápidas, sem erro e completas, e a um baixo custo logístico total.

Adicionalmente, os parceiros podem alinhar outras sinergias, como aumento de entregas sem erro, cobertura de estoque (de forma a evitar a ruptura de disponibilidade na gôndola e manter os estoques em níveis desejáveis), cumprimento da agenda de entrega e atendimento de pedidos em períodos de demanda alta ou urgente. Em contrapartida, os participantes partilham os resultados advindos de melhores vendas e lucros (MORASH; CORNELIA; SHAWNEE, 1996). Os elementos de desempenho logístico pesquisados são: entregas em tempo, completas e sem erro; disponibilidade de produto; cumprimento da agenda de entrega; entregas frequentes; número de pedidos devolvidos; cobertura de estoque; atendimento de pedido urgente e em período de demanda alta. Estes elementos estão baseados em Vieira (2006).

Observa-se que, embora a legislação em vigor não utilize a palavra Pandemia, ela é utilizada normalmente pelos institutos de pesquisas e pela mídia. O Art. 3º da Lei 13.979/2020, apresenta uma sequência de medidas necessárias para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, dentre as quais destacam-se o isolamento e a quarentena, ligados ao problema em estudo. Ambos: isolamento e quarentena levaram as populações ao recolhimento domiciliar, quer por demissões, quer por mudança dos locais de trabalho.

#### 1.4 CONCEITOS E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE

Segundo Berssaneti; Bouer, (2013), o primeiro conceito mais relevante de qualidade foi “adequação ao padrão”. Esse conceito surgiu no período pós Segunda Guerra Mundial, uma vez que a própria guerra evidenciou a necessidade de padronização de medidas. Isso foi percebido em decorrência da dificuldade que os países aliados, sobretudo Estados Unidos e França, tinham para compartilhar munição, dado que a França utilizava o sistema internacional de medidas (metros), enquanto os Estados Unidos utilizavam o sistema inglês (polegadas).

Passado o período de escassez, característico de anos subsequentes a guerras ou desastres, Joseph Juran (1986), propôs uma nova definição para o conceito de qualidade: “adequação ao uso”, em outras palavras, passou-se a questionar a melhor utilização que um cliente pretende dar a um determinado produto.

Qualidade é, por definição, um conceito relativamente abrangente e complexo, não existindo como se pode observar que ao longo do tempo os conceitos de Qualidade foram evoluindo como se apresenta no seguinte quadro:

<b>Conceitos</b>	<b>Período</b>	<b>Foco</b>	<b>Princípios</b>	<b>Pontos Fracos</b>	<b>Ferramentas</b>
Adequação ao padrão	Anos 1950	Controle do Produto	Avaliar produto Com padrão (gabarito). Corrigir eventuais desvios.	Inspeção não melhora qualidade. Retrabalho e Rejeições.	Inspeção 100%
Adequação ao uso	Anos 1960	Controle do produto	Evitar insatisfação dos clientes. Rejeitar produtos fora do padrão.	Riscos para o cliente final conflito entre áreas funcionais.	Inspeção por amostragem
Adequação ao custo	Anos 1970 e 1980	Controle do Processo	Processos estáveis Redução da variabilidade.	Pode ser copiado Por empresas com custos mais baixos.	Controle estatístico de processo. Ferramentas básicas da qualidade.
Adequação às necessidades latentes	Anos 1980 e 1990	Qualidade no projeto do produto e do processo	Satisfação de todos os interessados Ênfase no projeto do produto e do processo.	Exige muita rapidez e alta Flexibilidade.	Desdobramento da função qualidade. Delineamento de experimentos. Método de Taguchi.



Fidelização dos Clientes	Anos 2000 aos dias atuais	Qualidade no projeto do produto e do processo	Satisfação do cliente final. Conquista da fidelidade. A expectativa criada igual à qualidade Percebida	Exige comunicação rápida, sistemática e eficiente. Necessita de disposição para planejar.	Ferramentas de análise de riscos. (Fmeca, APP, Hazop, Matriz de riscos).
--------------------------	---------------------------	---	--	---	--

**Quadro 1** – Evolução do conceito de qualidade.

**Fonte 1:** Berssaneti; Bouer, 2013.

### 1.5 OS PRINCIPAIS REPRESENTANTES DA QUALIDADE

Através do quadro se apresenta os principais representantes da Qualidade

Aspectos	Deming	Juran	Crosby
Conceito de qualidade	Melhoria contínua	Adequação ao uso	Conformidade aos Requisitos
Para que tipo de organização	Empresas orientadas À Produção	Empresas orientadas À tecnologia	Empresas centradas em pessoas
Impacto maior	Executantes	Gerência	Executantes
Ênfase	Ferramentas/ Sistemas	Medição	Motivação
Ferramentas indicadas	CEP	Analíticas e Custo da qualidade	Nenhum destaque
Utilização de metas e alvos	Abominada	Utilização para Projetos de inovação	Metas para trabalhadores

**Quadro 2** Comparativos dos representantes da qualidade **Fonte 2**  
**Berssaneti; Bouer 2013.**

### 1.5 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Conforme Barbosa (1995), Ferramentas de qualidade são recursos a serem utilizados na aplicação do PDCA- Método de gerenciamento que a sua vez são siglas que significam

(PLAN- Planejamento, DO- Execução, CHECK- Verificação, ACTION- Ação), isto para a solução de problemas. Para este método poder ser controlado usam-se as seguintes ferramentas: Estratificação, Folha de verificação, Gráfico de Pareto, Diagrama de causa e efeito, Diagrama de Correlação, Histograma, Gráfico/Cartas de controle.

## 1.6 NOVAS FERRAMENTAS DE QUALIDADE

Segundo Berssaneti; Bouer (2013), o conjunto de ferramentas de qualidade, as sete ferramentas gerenciais constituem um poderoso e valioso arsenal de instrumentos para o planejamento, a organização, a implantação e a melhoria contínua dos esforços em busca da qualidade e da excelência.

As sete novas ferramentas e suas finalidades.

<b>Ferramentas</b>	<b>Finalidades</b>
Diagrama de Afinidade (Método-KJ)	Sintetizar, classificar, estruturar ideias pouco definidas.
Diagrama de Relações	Descobrir e analisar interações de causa e efeito.
Diagrama em Árvore	Detalhar, desdobrar situações e ações desde o geral até o particular.
Diagrama em Matriz	Correlacionar de forma lógica para estudar, avaliar e decidir.
Técnicas de Priorização/ Redução	Direcionar, estreitar e focalizar análises e tomada de decisões.
PDCP- Árvore de Decisão	Identificar, avaliar e planejar alternativas de atuação.

Diagrama da Rede de Atividades	Gerenciar prazos, prioridades e administrar recursos.
--------------------------------	---

**Quadro 3 - As sete novas ferramentas e seus campos de aplicação.**

**Fonte 3: Berssaneti; Bouer, 2013**

### **1.6.1 Diagrama de Afinidade**

O Método de Kawakita Jiro, afirma que o Diagrama de Afinidade reúne uma grande quantidade de dados de diversas naturezas (ideias, opiniões, declarações, manifestações, comportamentos etc.) e os organiza em grupos ou famílias, baseando-se no relacionamento natural/ intrínseco (afinidade) entre cada item, definindo grupos de itens. (SIMON, 1979)

Tem por finalidade identificar e compreender situações não estruturadas e desconhecidas. Esta deve ser aplicável quando os dados e opiniões se apresentam em uma situação de grande desordem, tornando impossível, à primeira vista, a tarefa de agrupamento/classificação.

Também deve ser aplicado quando uma ruptura nos conceitos e abordagens tradicionais se faz necessária. Quando, para o sucesso da implantação, há necessidade de apoio, envolvimento e comprometimento. E finalmente esta deve ser aplicada através de um planejamento de projetos incluindo cada participante para contribuir no processo das atividades, para assim chegar ao sucesso. (SIMON, 1979)

### **1.6.2 Diagrama de Relações**

Esta toma uma ideia, um problema, uma oportunidade ou um ponto considerado central e, a partir dela, constrói um mapa de relações lógicas de causa e efeito entre várias variáveis vezes descritas pelo mapa. Sua finalidade é romper com o “pensamento linear” no qual se busca um fluxo linear de causa e efeito que pareça ordenado; outra finalidade é que permite isolar os poucos elementos vitais para a situação em análise, identificar as distintas relações e fazer com que todo o pessoal envolvido entenda rapidamente o que precisa ser realizado. (BERSSANETI; BOUER, 2013).

### **1.6.3 Diagrama em Árvore**

Exibe detalhes da ampla gama de caminhos e tarefas que precisam ser percorridos afim de realizar o objetivo principal e cada sub objetivo relacionado. Graficamente, se parece com o organograma, que tem por finalidade desdobrar, deduzir e particularizar, com o intuito de determinar o meio mais eficaz de atingir um objetivo. Esta é uma ferramenta da qualidade extremamente versátil, pois pode ser utilizada tanto no desdobramento das causas que geram efeitos ou sintomas que se desejam combater. (BERSSANETI; BOUER, 2013).

### **1.6.4 Diagrama em Matriz**

O diagrama de Matriz é utilizado frequentemente para organizar grandes quantidades de dados, identificando e avaliando as relações existentes entre eles, tendo como foco minimizar a quantidade de tabelas, organizando os dados de forma criativa, aproveitando as relações entre as variáveis. Tem por finalidade explorar, utilizando formas de combinação distintas, possíveis relacionamentos entre variáveis envolvidas na solução de um problema ou as variáveis envolvidas em um projeto. (BERSSANETI; BOUER, 2013).

### **1.6.5 Técnicas de Priorização/ Técnicas de Redução**

Em ambientes corporativos ou empresariais, em geral, normalmente os recursos são limitados. As técnicas de priorização/ Técnicas de Redução correspondem às ferramentas de natureza quantitativa empregadas nessas situações em que há a necessidade de selecionar, entre várias alternativas, aquelas que vão fornecer maior contribuição para à empresa.

Têm como finalidade evitar dispersão de energia e recursos, focando esforços em temas ou ações mais relevantes. (BERSSANETI; BOUER, 2013).

### **1.6.6 Diagrama PDPC (ProcessDecisionProgram Chart)**

É uma ferramenta que procura exibir eventos prováveis e contingenciais, que podem ocorrer na implantação de um plano de ação ou um projeto, objetivando identificar medidas/

caminhos alternativos em resposta aos problemas que possam surgir durante a implantação e/ou aplicação de um plano ou projeto.

Esta procura não apenas antecipar possíveis desvios de rota, mas também desenvolver planos de contingência/ planos alternativos para lidar com as incertezas e desenvolver medidas alternativas que previnam a ocorrência de desvios. (BERSSANETI; BOUER, 2013).

### **1.6.7 Diagrama de Rede de Atividades/ Diagrama de Flechas.**

É empregado para planejar e distribuir mais adequadamente as atividades ao longo do tempo, tendo em vista a execução de qualquer projeto ou atividade/ tarefa complexa e seus respectivos desdobramentos.

Esta concentra sua atenção sobre as ações que podem ser eliminadas de um plano, as quais podem ter uma redução em seu tempo de conclusão ou ações que podem ser processados em paralelo, buscando a otimização do cronograma de execução.

As novas ferramentas são uma atualização das ferramentas da qualidade, feita pelos autores Bersaneti e Bouer, as quais são ferramentas que na área da administração são indispensáveis para obter uma organização de qualidade. Porém, acredita-se na relevância, de quando se tratar do tema Qualidade na Educação, se fazer menção de ferramentas que segundo os autores contribuem na obtenção da Qualidade. (BERSSANETI; BOUER, 2013).

## **1.7 QUALIDADE DE SERVIÇO**

A importância do setor de serviços na economia levou a necessidade de monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados em prol da satisfação do consumidor. Avaliação antes feita principalmente pelo setor industrial. Porém, a qualidade no setor de serviços concentra-se apenas em ações preventivas e direciona a gestão da qualidade a um modelo de interação com o cliente, dada a importância do relacionamento no processo de avaliação de qualidade do serviço. (OLIVEIRA, 2004).

A qualidade do serviço, quando consistentemente superior à dos concorrentes, pode ainda ser considerada uma vantagem competitiva que faz com que clientes que experimentaram o serviço voltem a comprá-lo e a recomendá-lo. (KOTLER, 2000).

Quanto à percepção da qualidade do serviço, a mesma pode ser definida como a discrepância entre as expectativas dos clientes sobre os serviços oferecidos e o serviço percebido (PARASURAMAN; ZEITHAML E BERRY, 1988).

De acordo com Parasaruman, Zeithaml e Berry (1985), independentemente do tipo de serviço, os consumidores utilizam basicamente os mesmos critérios para avaliar sua qualidade. A qualidade de serviço é uma opinião geral do cliente sobre sua entrega, que é constituída por uma série de experiências bem ou mal sucedidas.

“Produtividade e qualidade foram historicamente consideradas como questões para os gerentes de operações. Entretanto, os esforços contínuos para compreender e melhorar a qualidade voltava-se ao cliente e ao reconhecimento de que a qualidade é definida pelo cliente” (LOVELOCK, 2001).

Gerenciar as lacunas no serviço ajudará a empresa a melhorar sua qualidade. Mas não são apenas por meio de lacunas que os clientes julgam um serviço. Pode-se utilizar também cinco dimensões amplas como critérios de julgamento: confiabilidade, tangibilidade, responsabilidade, segurança e empatia.

Estas dimensões são comentadas pelos seguintes autores Bateson e Hoffman (2001); Lovelock (2001), afirmando o seguinte:

- Confiabilidade: a empresa mostra-se confiável no fornecimento do serviço? Fornece-o conforme o prometido? A confiabilidade reflete a consistência e a certeza do desempenho de uma empresa e é a dimensão mais importante para o consumidor de serviços;
- Tangibilidade: como são as instalações físicas, equipamentos, pessoas e material de comunicação do fornecedor do serviço? Como em serviços não há um elemento físico para ser avaliado, os clientes, muitas vezes, confiam na evidência tangível que o cerca ao formar a avaliação;
- Sensibilidade: os funcionários da empresa são prestativos e capazes de fornecer a pronto atendimento? Ela é responsável por mensurar a receptividade da empresa e seus funcionários para com os clientes;

- Segurança: os funcionários são bem informados, educados, competentes e dignos de confiança? Esta dimensão abrange a competência, cortesia e a precisão da empresa.
- Empatia: significa a capacidade de uma pessoa vivenciar os sentimentos de outra. A empresa de serviço fornece atenção cuidadosa e personalizada?

Estas dimensões fornecem um “esqueleto” básico por meio do seu formato de expectativas e percepções, que inclui sentenças para cada uma das cinco dimensões da qualidade de serviço. Esse “esqueleto” pode ser adaptado quando necessário e complementado para atender as características/necessidades de pesquisas específicas de uma organização em particular (LOURES, 2009).

Segundo Makowski (2007) são sete as dimensões da qualidade:

- Tangibilidade: compreende a avaliação de itens fisicamente perceptíveis;
- Confiabilidade: esta dimensão representa a confiança percebida pelo estudante no momento em que ele necessita de algum serviço oferecido pela instituição;
- Competência: representa a capacidade dos funcionários e professores desempenharem adequadamente suas funções perante os estudantes;
- Receptividade: diz respeito ao atendimento oferecido ao estudante quando ele necessita de informações;
- Clareza: refere-se à divulgação das informações necessárias para que os estudantes resolvam seus problemas acadêmicos;
- Autonomia: este item representa a liberdade dada aos funcionários quando eles precisam resolver os problemas pertinentes aos alunos;
- Acessibilidade: engloba a facilidade encontrada pelos estudantes para utilizar os recursos disponíveis na instituição.

Com ela é verificado se o conjunto de dados coletados pode ser aglomerado na quantidade de dimensões propostas teoricamente, quando se constrói o questionário (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985).

## 1.8 SINTESIS SOBRE A PANDEMIA

A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o Covid-19, causado pelo novo coronavírus, já é uma pandemia. Segundo a Organização, pandemia é a disseminação mundial de uma nova doença e o termo passa a ser usado quando uma epidemia, surto que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com transmissão sustentada de pessoa para pessoa. (SCHUELER, 2020). A Portaria N° 356, de 11/03/2020 não utiliza em seu texto a palavra Pandemia. Em seu lugar é utilizada a expressão Infecção Humana. Para ilustrar o texto, apresenta-se uma das frases introdutórias da referida Portaria:

[...]Conforme cita Schuler (2020), Considerando a Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial da Saúde em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da Infecção Humana pelo novo coronavírus (COVID-19); [...]

Lei N° 13.979 de 06/02/2020, que regulamenta a Portaria N° 356, também não utiliza o termo Pandemia. Como ilustração ao texto apresenta-se o seu Caput:

Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.

A Fundação Oswaldo Cruz, que tem como tema ser “uma instituição a serviço da vida” e que atende pela marca FIOCRUZ, apresenta, em 04 de agosto, em seu portal, o nome de um de seus projetos: Projeto “Arquivos da Pandemia” irá registrar experiências cotidianas em tempos de Covid-19. (COC/FIOCRUZ,2020)

A Cadeia de Suprimentos e as atividades logísticas no contexto da pandemia do COVID19 Surtos epidêmicos e pandêmicos, como dengue, influenza, a gripe aviária e, recentemente, o vírus COVID-19, têm um grave impacto na sociedade, bem como na economia. Aspirando a desacelerar reduzir a propagação do vírus altamente contagioso que é o COVID19, os governos em todo o mundo decidiram impor várias restrições temporárias. As restrições incluem, i) restrições de contato e regras de distanciamento, ii) fechamento temporário de empresas de comércio e serviços, bem como, gastronomia, hotelaria e instalações de lazer, iii) restrições de viagens dentro de um país e especialmente para viagens não essenciais, iv) a obrigação quanto ao uso de proteção para a boca e o nariz no transporte e locais públicos dentre outras medidas. Essas medidas têm um impacto significativo na economia global e, conseqüentemente, no transporte de mercadorias, passageiros, bem como informações. Atualmente pandemia e surtos, como o vírus COVID-19, são fatores de risco de



interrupção de fornecimento nas cadeias de abastecimento (LOSKE, 2020; IVANOV, 2020; BABATUNDE; OLORUNTOBA; AGHO, 2020).

Geralmente calamidades naturais, doenças ameaçadoras ou mesmo problemas políticos são os principais fatores que causam interrupções na cadeia de abastecimento, porém o surto de COVID-19 trata-se de um caso excepcional que tem um efeito pernicioso globalmente por causa da suspensão de quase toda a fabricação e atividades logísticas. (SINGH et al., 2020).

Jornais como BBC informam que o recente surto de coronavírus – COVID -19, surgiu em Wuhan, capital da província de Hubei - China, a infecção pelo vírus logo se tornou epidemia e por fim uma pandemia que afetou imediatamente as exportações chinesas e reduziu drasticamente a disponibilidade de abastecimento das cadeias de suprimentos globais. (BBC.2020)

O surto de COVID-19 representa uma das maiores interrupções encontradas durante as últimas décadas e está impactando muitas cadeias de suprimentos globais (ARAZ et al., 2020; IVANOV, 2020; DENTE; HASHIMOTO, 2020). Nesse período de pandemia, a demanda na cadeia de suprimentos aumentou drasticamente e a oferta não foi capaz de lidar com isso, como por exemplo os materiais como máscaras faciais, desinfetante para as mãos e outros. Como tal, a questão do mercado e a sobrevivência da sociedade foi aumentada.

Outros impactos na cadeia de suprimentos, referem-se a demanda e a oferta, as quais foram reduzidas drasticamente, resultando em paradas de produção (por exemplo, indústria automotiva), situações de falências, e a necessidade de apoios governamentais (IVANOV, 2020; ROWAN; LAFFEY, 2020).

Dentre os desafios elencados pela UNICEF, estão as limitações e acesso ao frete aéreo para a realização das operações de logísticas, pois houve uma redução em voos de passageiros, os quais eram utilizados para o compartilhamento do transporte de carga. A redução nos voos de passageiros causou uma diminuição de 31% na capacidade global de carga aérea. Isso teve um efeito indireto nas taxas de frete aéreo que aumentaram substancialmente e também impactou negativamente a entrega de suprimentos em todo o mundo, principalmente para os destinos africanos que se encontram fora das principais rotas comerciais.

Em 2019, o UNICEF forneceu 2,43 bilhões de doses de vacinas e aproximadamente 30 a 40% das vacinas são transportadas em voos de passageiros. O transporte marítimo é menos afetado, com as taxas permanecendo constantes, embora uma queda na demanda tenha levado a uma redução na frequência de travessias (UNICEF, 2020).

## **CAPÍTULO II**

### **2 METODOLOGIA**

A metodologia aplicada nesta pesquisa não se limitou a uma só. Esta pesquisa traz um conjunto de métodos para poder alcançar os objetivos propostos e, para poder entender, do início até o fim do processo da pesquisa, se expõe o seguinte:

#### **2.1 TIPOS DE PESQUISAS**

O tipo de pesquisa foi exploratório, por que teve um trabalho muito antes do planejamento formal do trabalho, que proporcionou maior familiaridade com o tema que ao mesmo tempo permitiu criar a hipótese oferecendo uma visão panorâmica do assunto específico da área de administração.

De acordo com Andrade (2009), a pesquisa exploratória é o primeiro passo de qualquer trabalho científico, onde tem por finalidade proporcionar maiores informações sobre

determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou descobrir novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente.

## 2.2 TIPO DE ABORDAGEM

Em relação a abordagem se verificou a necessidade de usar à abordagem quali-quantitativa, pois há necessidade de trabalhar com dados estatísticos e informações não mensuráveis dependem da questão-problema levantada.

Segundo Figueiredo (2008) não existem regras rígidas, o mais importante é que haja flexibilidade nos procedimentos metodológicos, desde que sejam adequados ao objeto que se pretende conhecer e ao problema que se quer responder.

Com isso se pode responder ou esclarecer o problema na perspectiva quantitativa e a outra óptica qualitativa.

Esta abordagem nos permite dar a conhecer os resultados de forma exata, clara e precisa como deve ser uma monografia, acredito que os resultados apresentados por meio desta abordagem sustentam a veracidade, pelo fato do resultado ser objetivo e não subjetivo, sabendo que os resultados são analisados rigorosamente.

## 2.3 TÉCNICAS DE PESQUISA

A parte teórica tem como base argumentar e sustentar sobre o tema logística e qualidade durante a pandemia Covid-19, isto com apoio de fontes secundárias, a partir dos levantamentos bibliográficos que foram feitos por meio da internet, revistas, artigos publicados, registro de arquivos que se relacionam com o objeto de estudo que, neste caso, é sobre a pandemia Covid-19, como dados estatísticos do IBGE, dados feitos pelo governo entre outros. Também foram realizadas pesquisas de registros de documentos escritos, dos quais alguns são documentos públicos entre outras divulgações.

Fontes primárias foram criadas a partir do desenvolvimento da aplicação da pesquisa com a ajuda do instrumento de medida (questionário e entrevista), após a elaboração da análise poderá se obter os dados primários desta pesquisa.

Segundo Gil (2010), a entrevista é fácil de verificar como, entre todas as técnicas de interrogação, a entrevista é a que apresenta maior flexibilidade. Tanto é que pode assumir as mais diversas formas. A realização de entrevistas de pesquisa é muito mais complexa que entrevistas para fins de aconselhamento ou seleção de pessoal. Isso porque a pessoa escolhida não é a solicitante. Logo, o entrevistador constitui a única fonte de motivação adequada e constante para o entrevistado. por esta razão, a entrevista nos levantamentos deve ser desenvolvida a partir de estratégia e tática adequadas.

## 2.4 O INSTRUMENTO DE PESQUISA

No entendimento de Gil (2010), o questionário se considera um meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato.

Antes da partida para o desenvolvimento da pesquisa em sentido mais amplo, faz-se necessária uma breve apresentação conceitual dessa metodologia utilizada, contendo as definições dos termos empregados:

- a) Dimensão: fator considerado importante nesta análise que, no caso, é o conjunto dos aspectos utilizados para avaliação da percepção da qualidade no serviço.
- b) Informações gerais: as asserções 1 – Nome; Cargo do respondente (proprietário, gerente ou funcionários); 2 – Idade e Sexo; 3 – Grau de ensino e qualificação
- c) Instrumento: meio utilizado para a coleta de dados sobre o assunto pesquisado.
- d) Alternativas de Respostas: grupo de possíveis respostas que o respondente pode optar.

Neste caso, o instrumento de pesquisa teve 11 questões assim distribuídas:

Nas asserções de números 1, 2, 3, o Sr. (a)/ou aluno (a) responderá de forma escrita o que se pede, sendo estas questões meramente informativas.

Nas asserções de números 4,5,6,7, a 8 o Sr. (a)/ou aluno (a) assinalará uma das alternativas possíveis distribuídas conforme o modelo SERVQUAL, da seguinte forma:

7	6	5	4	3
Excelente	Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisfatório

**Quadro 4-** Padrão de respostas do SERVQUAL

**Fonte 4:** Adaptação Batenson 2001

Estas questões deveram ser avaliadas na escala de Likert de 1 a 5; junto a ela na parte inferior, ou seja, embaixo do número, como se pode observar no quadro 3, terá as alternativas adaptadas para a realização desta pesquisa.

As asserções acima citadas serão exclusivas para verificar a qualidade dos serviços prestados pelo empreendimento em questão. Ao que respeita os itens avaliativos estes significam o seguinte:

**Pouco satisfeito (1):** Você afirma que asserção em questão, não é total ou plenamente Satisfatório.

**Satisfatório (2):** Você concorda que a asserção em questão representa a realidade de forma aceitável ou suficiente.

**Bom (3):** Você concorda que a afirmação retrata de forma adequada e conveniente a realidade do processo ou ambiente (estrutura física e serviços).

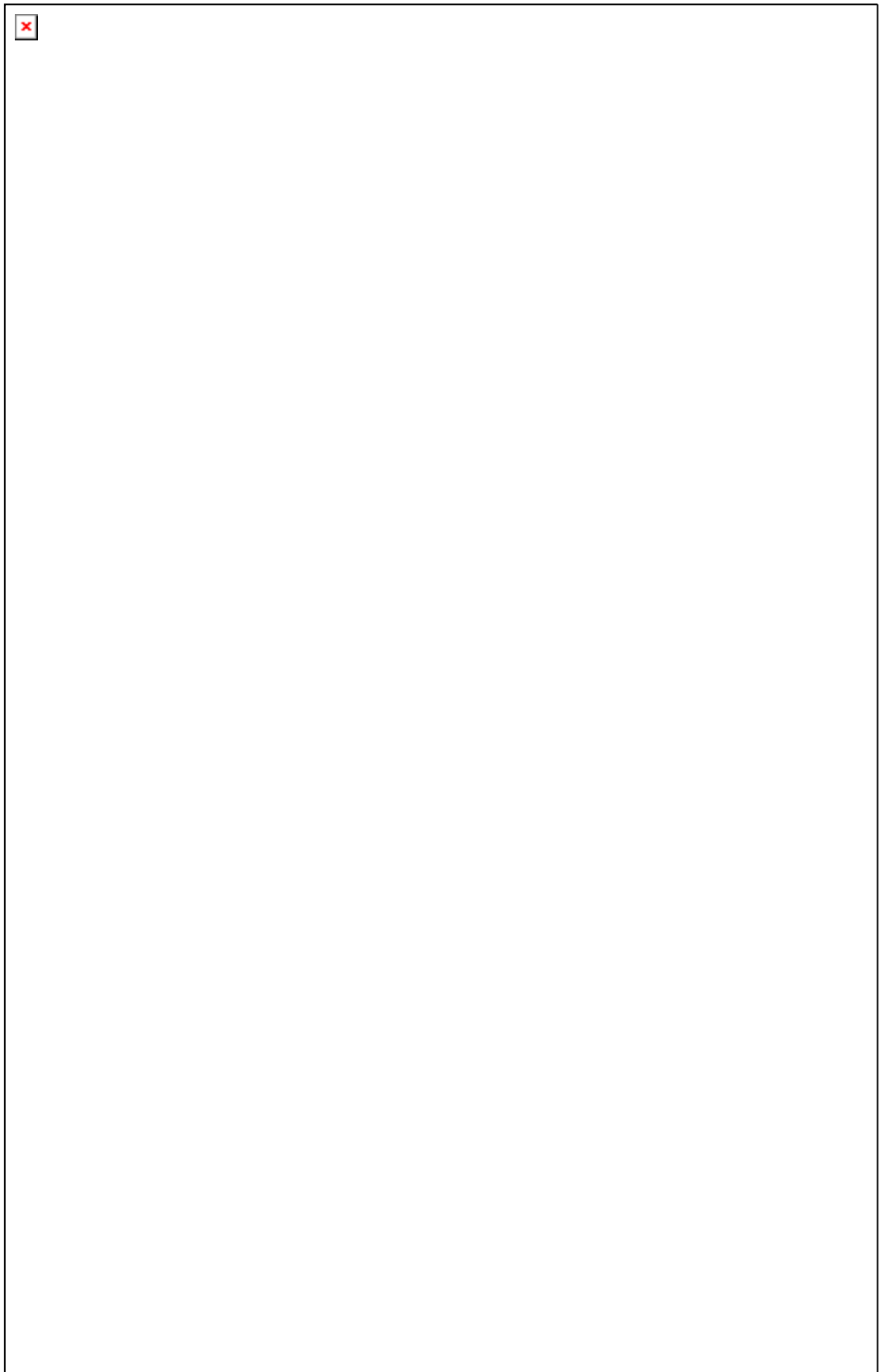
**Muito bom (4):** Você concorda que a afirmação retrata de forma ótima o atendimento, serviço prestados de forma muito positiva.

**Excelente (5):** Você concorda totalmente que a afirmação retrata a realidade do empreendimento levando ao ponto de marcar a mais alta nota no quesito (estrutura física, atendimento ao cliente, serviço e produto, ambiente, materiais ou pela excelente atuação das pessoas envolvidas diretamente com o empreendimento).

O instrumento de medição utilizado na pesquisa avalia de forma objetiva e clara em que o empreendimento se encontra.

Logos temos as assertivas 9,10, estes terão o objetivo de desmistificar ao que respeita a Logística do empreendimento, cabendo informar que as demais assertivas (11,12,13,14) são informações sobre logística e pandemia, estes foram feitas por meio de uma entrevista para com o gerente.

Para uma melhor compreensão da elaboração do instrumento, seguem-se as etapas de construção do instrumento de medição e finalizando-se na aplicação conforme representado esquematicamente na Figura 2.



**Figura 2** – Fluxograma da construção do instrumento de medição.

**Fonte 5:** Adaptação da tese de doutorado Engenharia de Produção - UNIP

## 2.5 DETERMINAÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

O autor Vieira (1997), afirma que a amostra estratificada é composta por elementos provenientes de todos os estratos da população.

Para o cálculo das amostras se usou a fórmula de Barbeta (2006) onde cada escola foi calculada a partir do número da sua população, isto, claro, por separado, obtendo-se os seguintes resultados:

Fórmula para o cálculo do Tamanho da Amostra

**Equação 1** - Cálculo de Amostragem Inicial

$$n_o = \frac{1}{E_o^2} \quad \text{Eq. 1}$$

**Equação 2** - Cálculo de Amostragem Final

$$n = \frac{N * n_o}{N + n_o} \quad \text{Eq. 2}$$

Onde,

$E_o$  = erro amostral (tolerável).

$N$  = Tamanho da população (número de elementos).  $n_o$

= Primeira aproximação do tamanho da amostra.  $n =$

Tamanho da amostra (número de elementos).

Na Empreendimento “Restaurante Cabanas”, num dia com bastante fluxo de clientes atinge 1000 clientes o cálculo foi da seguinte forma:

$$n = \frac{1}{(0,05)^2} = 400 \quad \text{Eq. 1}$$

Este primeiro cálculo permite quantificar a amostragem inicial, onde 0,05 equivale a 5% margem de erro ao ser elevado a potência quadrática dividida por 1 obtemos 400.

$$n = \frac{1000 * 400}{1000 + 400} = \frac{400000}{1400} = 285,7 = 286 \quad \text{Eq. 2}$$

Este segundo cálculo permite obter o número de amostragem a ser aplicada, onde 1000 equivalem ao número de população que, multiplicado por 400 (resultado do primeiro cálculo)



obtemos 400000, em seguida se soma 400 (número da população), mais 400 que resulta 1400 dividem-se os dois resultados e obtemos 286, equivalendo ao número exato da amostragem.

## 2.6 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

Após a criação do instrumento de medição o mesmo foi disponibilizado para efetuar o pré-teste. O pré-teste foi realizado no dia 01 e 03 de outubro de 2021 com 5 funcionários e 10 clientes, onde foi possível avaliar se a linguagem das questões estava adequada aos respondentes, bem como o conteúdo, análise das questões e a abordagem na hora de entregar os questionários.

Colhidas as informações, feitas as análises e correções pertinentes ao instrumento de medição, por conseguinte, habilitar o questionário para a aplicação no empreendimento em questão.

Antes da aplicação do questionário, conseguimos identificar a média de clientes do empreendimento, onde se pode constatar que é relativo a finais de semanas ou dias sazonais.

Segundo o gerente o quantitativo de clientes chega a mil pessoas, com base nesse número foi feito o cálculo para chegar a calcular a amostragem.

## 2.7 ASPECTO ÉTICO

Todos os entrevistados receberam a carta de pedido de autorização, dos quais assinaram e autorizaram a coleta dos dados feita através do instrumento de medição. Os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa, onde se esclareceu que seus nomes seriam mantidos em sigilo, após a leitura cada pessoa que recebeu o questionário assinou concordando com o termo de consentimento e em seguida preenchia o questionário.

## 2.8 GERAÇÃO DE GRÁFICOS

A partir do levantamento realizado, com base nos dados obtidos, estes foram tabulados utilizando as planilhas do *software* Microsoft Office Excel 2016®.

## **CAPÍTULO III**

### **3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

#### **3.1 RESULTADOS DAS QUESTÕES INFORMATIVAS DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO**

A seguir, apresenta-se a figura dos resultados das questões meramente informativas, com os quais se dão início aos resultados da pesquisa que se obtiveram através do instrumento de medição

<b>VARIAVEL</b>	<b>TAMANHO DA AMOSTRA</b>	<b>PORCENTAGEM (%)</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	130	45,5
Feminino	156	54,5
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100,0</b>
<b>Idade</b>		
18 anos	41	14,34
19 anos	44	15,38
21 anos	23	8,04
22 anos	54	18,88
>23 anos	124	43,36
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100,0</b>
<b>Escolaridade</b>		
Ensino médio	92	32,17
Ensino superior	194	67,83
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100,0</b>
<b>Grau acima da graduação</b>		
Especialização	185	95,36
Mestrado	7	3,61
Doutorado	2	1,03
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

**Quadro 5**– Resultado das asserções informativas do instrumento de medida.

**Fonte 5:** Dados da pesquisa (2021)

Para maior e melhor compreensão dos resultados obtidos, são apresentados em gráficos de pizza que, por sua vez é diferenciada por uma cor da seguinte maneira: azul

(excelente); marrom (muito bom); cinza (bom); amarelo (satisfatório); azul celeste (pouco satisfatório)

A empresa estudada é caracterizada por ser do ramo de serviços alimentícios e hospedagem, assim como aluguel de espaços para eventos. A mesma é cadastrada como micro empresa e possui vínculos com outra empresa de distribuição de matérias primas de nome “Avenida”. Desse modo, a pesquisa foi aplicada para todos os funcionários a empresa, tendo a preocupação de analisar todos os setores envolvidos.

Após a aplicação do questionário, os dados foram apurados, tabulados e analisados, e assim seguem os resultados. Vale ressaltar antes, que se buscou destrinchar as informações o máximo possível, para que a apuração dos resultados e a identificação das reais opiniões dos entrevistados se tornassem mais fácil. É importante mencionar ainda que durante a aplicação do questionário algumas pessoas optaram por não responder algumas questões, alegando que suas respostas poderiam ser comprometedoras.

A leitura da análise de resultado de cada gráfico iniciará pelas três primeiras alternativas, das quais é preciso esclarecer que conformam um conjunto de respostas meramente informativas. Em seguida, se fará a análise das seis assertivas que completam o grupo das questões relacionadas a qualidade, logo a análise será feita em relação a Logística e sobre a Pandemia Covid-19.

Cabe mencionar que se fará uso do termo escala, em vista de que cada alternativa se encontra devidamente numerada. Se informa que o termo empreendimento se refere a empresa em questão

### 3.2 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS COM FOCO NA PESQUISA

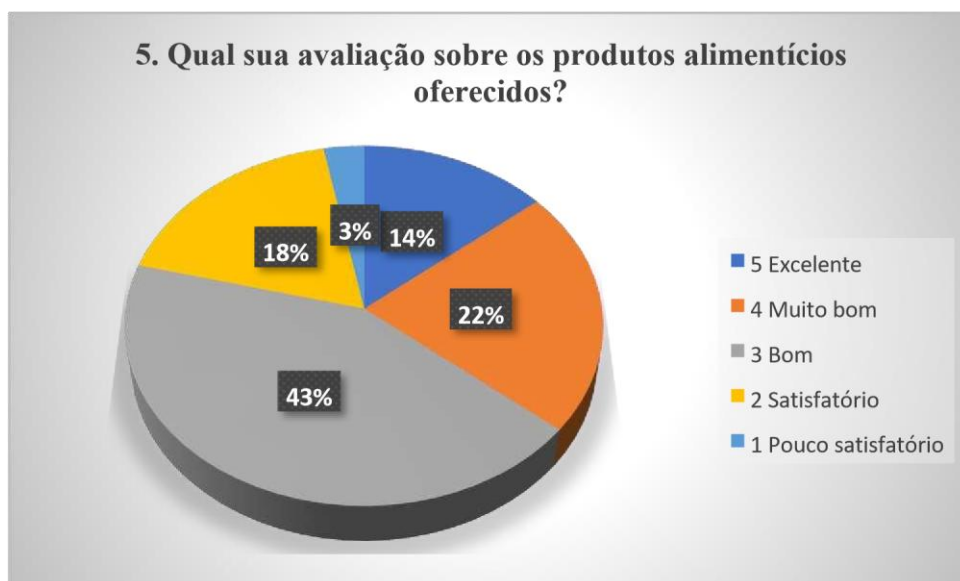
### 3.2.1 Análise sobre questões referente a Qualidade.



**Gráfico 1- Como você avalia o atendimento prestado pelos funcionários do empreendimento? Asserção 4 do instrumento de medição.**

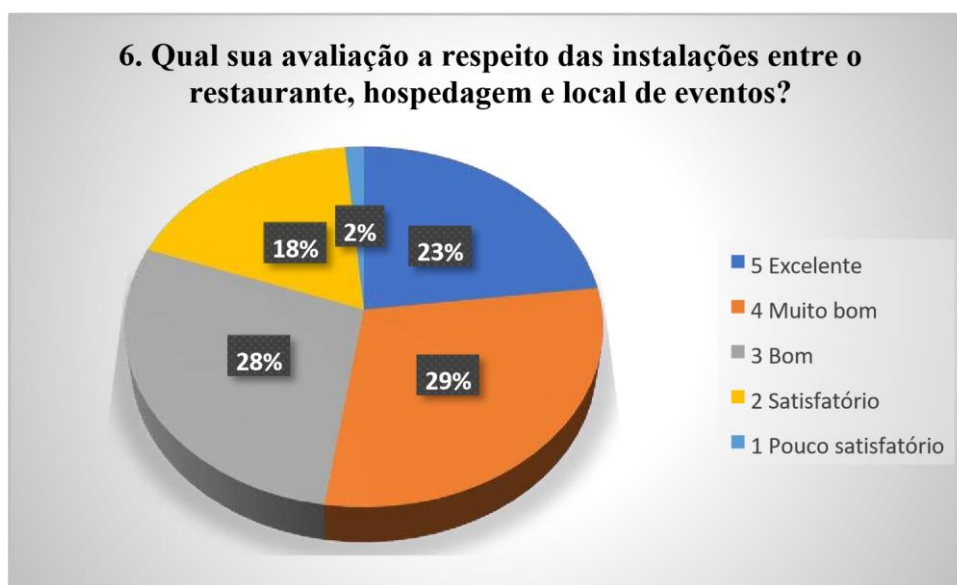
Como pode se observar nesta asserção o gráfico mostra que no item 1 da escala likert (pouco satisfatório) chega a ser irrelevante comparado as outras alternativas, em seguida podemos observar o percentual maior com 35% do total inclinasse a alternativa 3 (bom), constatando um grau positivo enquanto atendimento dos funcionários.

Logo se observa o percentual de 28% (muito bom) do total que também corrobora na escala com o grau positivo, além disso se obteve 18% (excelente), indicando assim clientes satisfeitos que acreditam estarem sendo bem atendidos, e para finalizar o gráfico mostra 17% (satisfatório), com esse dado pode-se justificar que as pessoas (clientes) dos serviços do Restaurante Cabanas tem sim avaliação positiva enquanto atendimento prestado pelos funcionários.



**Gráfico 2- Qual sua avaliação sobre os produtos alimentícios oferecidos? Asserção 5 do instrumento de medição.**

O percentual que se sobrepõe aos demais é de 43% da escala Likert (bom), esta alternativa identifica um índice não muito convincente na avaliação dos produtos (alimentos) que são oferecidos no restaurante, pois, se fazemos a análise a alternativa “bom” se encontra entre das alternativas para menos positivos ou para mais positivos, logo se observa 22% (muito bom), aqui se destaca uma avaliação positiva, entretanto 14% é um índice muito positivo para esta assertiva, pois excelente é o topo das avaliações, pode-se destacar também que é baixo em comparação com “muito” e “bom”. Desta forma pode-se dizer que a qualidade ainda precisa ser trabalhada nesta avaliação, pois é um dos principais serviços do restaurante.

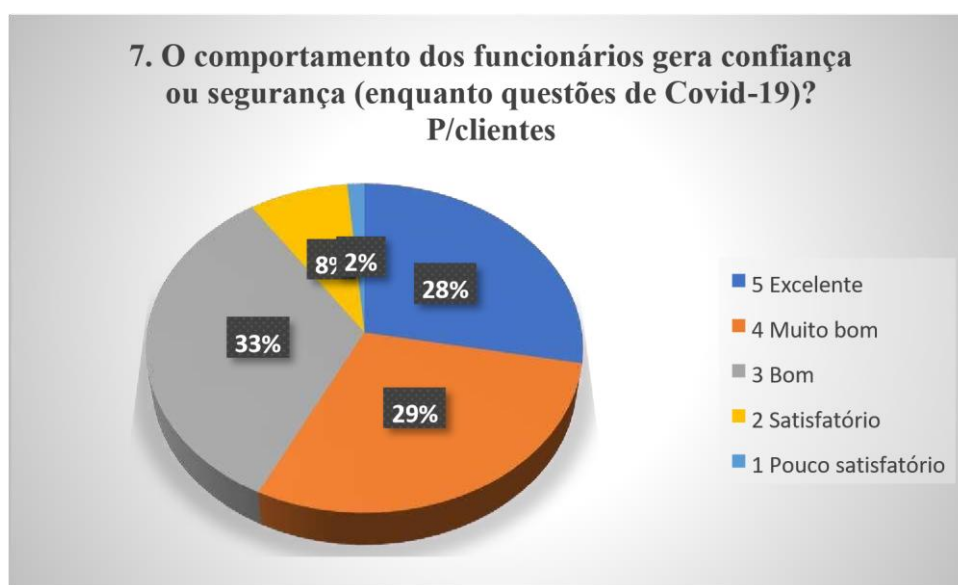


**Gráfico 3 – Qual sua avaliação a respeito das instalações entre o restaurante, hospedagem e local de eventos? Asserção 6 do instrumento de medição.**

Nesta questão destaca-se as três alternativas com percentuais relativos não muito distante um do outro, são os seguintes: “muito bom” com 29%, “bom” com 28% e excelente com 23%, neste sentido podemos observar que nesta asserção o Hotel e Restaurante Cabanas têm uma avaliação parcial enquanto a mensuração sobre qualidade. Se bem é certo que os percentuais se dividem nos três itens positivos, estes só alcançam acima dos 50% somando o resultado das alternativas supracitadas, com isto pode-se afirmar que as instalações enquanto estrutura física, precisa ser verificado, pois pode e deveria melhorar.

Aproveita-se para informar sobre os comentários de algumas reformas feitas nas instalações visando melhor atendimento, pois há pouco tempo houve um incidente num dos locais (destinado a eventos), parte do terreno caiu ou afundou, neste mesmo local, no teto tem goteiras quando chove se percebe claramente.

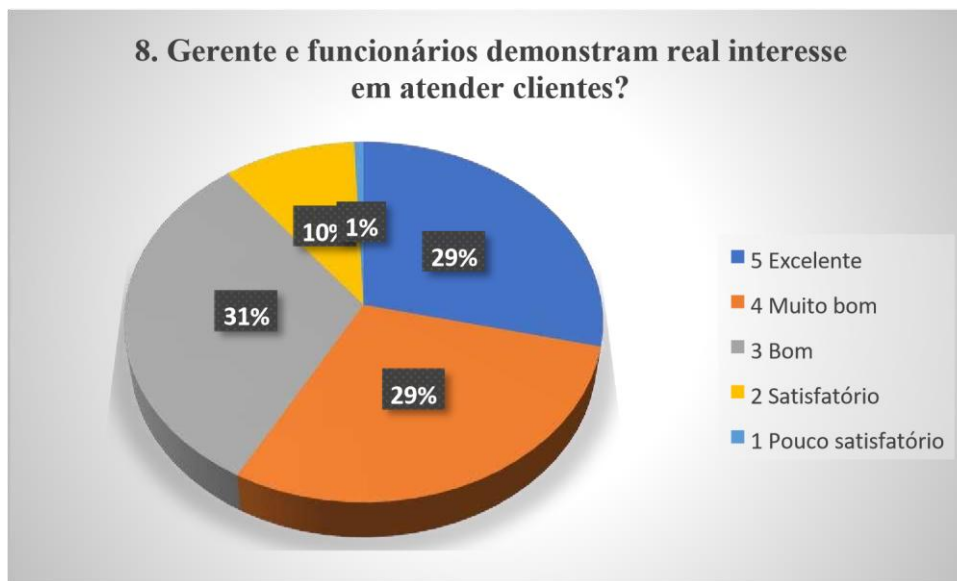
Outro detalhe mencionado pelos entrevistados neste item e que possa corroborar no resultado desta asserção, é que no local dos shows quando se encontra lotado, os banheiros não comportam o grande fluxo de pessoas.



**Gráfico 4 - O comportamento dos funcionários gera confiança ou segurança (sobre questões de Covid-19)? P/clientes. Asserção 7 do instrumento de medição.**

Esta asserção trata com o intuito de mensurar aspectos que envolvam a pandemia Covid-19, nesse sentido podemos observar, que as três alternativas (Bom, Muito bom, e Excelente) não estão distantes enquanto a percentuais, isso indica uma certa tranquilidade por parte dos clientes/usuários, com isso pode-se afirmar que os funcionários geram confiança ou segurança para com os clientes/usuários.

Cabe destacar que esta asserção reflete uma singularidade, pois o Restaurante Cabanas foi sucumbido pelo falecimento da esposa do proprietário a senhora falecida Maria Mesquita, com isso a biossegurança é levada muito a sério. Atualmente se observou que a sinalização do restaurante continua, entretanto, um grupo de pessoas comparece ao local sem a devida mascara, mesmo que o restaurante solicite os mesmos não tem bom senso quando se trata de cuidar da saúde de forma coletiva.



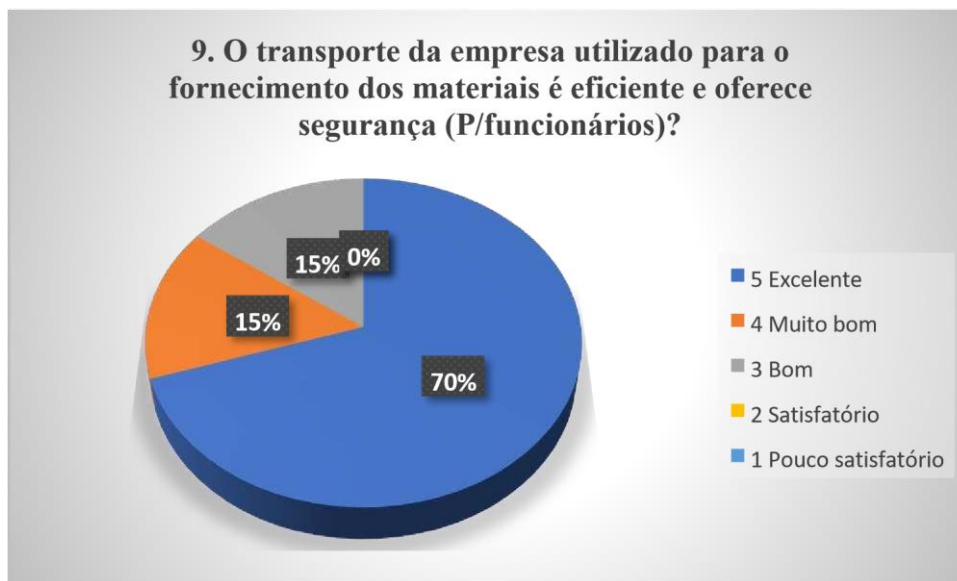
**Gráfico 5 - Gerente e funcionários demonstram real interesse em atender clientes? Asserção 8 do instrumento de medição.**

Nesta asserção, as respostas são parecidas a questão anterior, sim a real interesse em atender aos clientes por parte dos funcionários e gerente de fato aparece com 31% Bom, 29% Muito Bom e 29% Excelente, isto indica o seguinte: que se avaliamos como as três alternativas de tendência positiva no âmbito de qualidade estas somam 89% por cento do total, levando a crer que os clientes se sentem bem enquanto ao atendimento.

É importante destacar que todos os funcionários são benjaminenses, o atendimento é realizado de forma atenciosa e respeitosa, inclusive a maioria dos clientes são do município de Benjamin Constant, mas também deixar claro que os que frequentam são pessoas da cidade e tem um outro grupo que são estrangeiros ou de outros municípios. Podendo-se afirmar que sim, nesta asserção encontramos qualidade no atendimento.



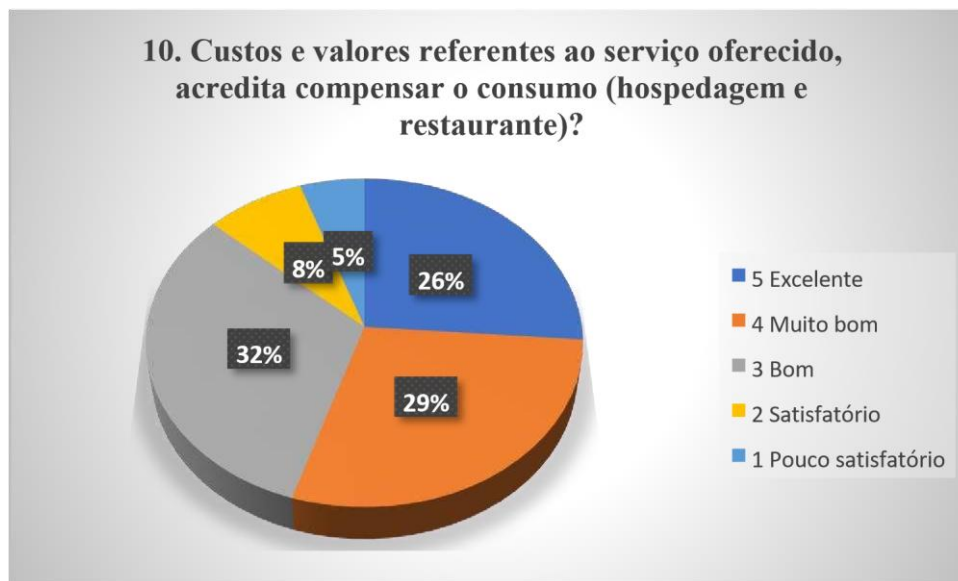
### 3.2.2 Análise sobre questões referente a Logística.



**Gráfico 6 – O transporte da empresa utilizado para o fornecimento dos materiais é eficiente e oferece segurança? Asserção 9 do instrumento de medição.**

Esta asserção foi direcionada somente para os funcionários, onde ficou demonstrado através do gráfico que os mesmos afirmam com um contundente 70% Excelente, que efetivamente consideram que o transporte é eficaz e seguro enquanto ao deslocamento dos insumos ou matéria prima para o preparo dos alimentos do Restaurante Cabanas.

O transporte de matéria prima para a elaboração das refeições acontece da seguinte maneira: por volta das 05 e 06 horas da manhã, todos os dias da semana, segundo o gerente juntamente com os funcionários relataram que os materiais para preparação dos alimentos são adquiridos, no mercado municipal (isto no que se refere: verduras, legumes, tubérculos, etc.), quando se trata de frango carne, estes itens são comprados na empresa que também é da propriedade do dono empreendimento “Restaurante Cabanas”. Quem cuida do transporte é um funcionário junto com o gerente de nome João.



**Gráfico 7 – Custos e valores referentes ao serviço oferecido, acredita compensar o consumo (hospedagem e restaurante)? Asserção 10 do instrumento de medição.**

O que se reflete nesta asserção, é que temos uma distribuição de respostas quase homogêneas no sentido de estarem de acordo com o preço sendo apenas distinta a conformidade enquanto Bom, Muito bom e Excelente, com isso acredita-se que os preços e valores dos serviços/produtos do Hotel e Restaurante Cabanas está acessível a população Benjaminense e estrangeiros.

O Gerente afirmou que os valores das taxas fixas pelo serviço/produto desde o mês de maio de 2021 foram alterados pois a mudança foi feita depois de 5 anos. A pandemia alterou muitas coisas entre eles os preços dos itens que conforma a cesta básica, por exemplo, etc.

Desta forma as refeições também passaram a ser reajustadas, ficando da seguinte forma: o café da manhã atualmente é de R\$ 13,00, o quilo do almoço é de R\$ 60,00; enquanto ao aluguel das cabanas por dia é de R\$ 100,00, isto para uma pessoa e para casal é R\$ 190,00. Se for o caso de alugar mensal para uma pessoa é de R\$ 2000,00 em todos os casos inclui café da manhã. Cabe mencionar que aceita todos os cartões (exceto cartão de vale alimentação) e também realizam pix.

08. Imóveis utilizados na logística (transporte e distribuição) são próprios do empreendimento?

Observou-se que os imóveis são de propriedade do empreendimento (Hotel e Restaurante Cabanas), este possui carros (van) e motocicletas e se encontra a disposição à do

estabelecimento, isto para locomover os clientes que compraram pacotes, ou para uso específico concernente a afazeres do local em questão.

Tem uma Van que é alugada para os clientes, normalmente está incluso num pacote de R\$250,00 (café, almoço, janta e transporte e hotel). A van também transporta até 15 pessoas do porto da cidade até o Hotel Restaurante Cabanas no valor de R\$ 50 somente de ida. Se quiserem alugar para se deslocar para o município de Atalaia do Norte o valor cobrado é de R\$ 350 (ida e volta)

11. Imóveis utilizados na logística (transporte e distribuição) são próprios do empreendimento?

Observou-se que os Imóveis são de propriedade do empreendimento (Hotel e Restaurante Cabanas), com isso assim como carros (van) ou motocicletas estão à disposição do estabelecimento, isto para locomover os clientes que compraram pacotes, ou para uso específico concernente a afazeres do local em questão.

Possuem uma Van que é alugada para os clientes, normalmente está incluso num pacote de R\$250,00 (café, almoço, janta e transporte e hotel). A van também transporta até 15 pessoas do porto da cidade até o Hotel Restaurante Cabanas no valor de R\$ 50 somente de ida. Se quiserem alugar para se deslocar para o município de Atalaia do Norte o valor cobrado é de R\$ 350 (ida e volta)

12. Como acontece o manuseio da matéria prima ou insumos para a preparação das refeições no empreendimento?

Foi relatado pelo Gerente do estabelecimento que anteriormente à pandemia a preocupação com a higiene na preparação dos alimentos, pois, existe pessoas responsáveis para o preparo das refeições, são pessoas que trabalham há muitos anos, estas pessoas passaram adotar medidas atuais, não somente com a higiene que a cozinha precisa ter e sim para como os cuidados redobrados por causa da pandemia.

Constatou-se que os colaboradores que atuam na cozinha do estabelecimento são pessoas na faixa etária de 35 a mais anos, pessoas com muita experiência na culinária regional.

Verificou-se que a higienização dos alimentos oriundos do mercado e lojas; conforme foi relatado pelas pessoas encarregadas da cozinha todo material é consumido no mesmo dia

nenhum alimento é estocado, prezando a qualidade dos alimentos, visto que as verduras, frutas e demais alimentos não “aguentam”, ou seja, são perecíveis, com isso os itens para preparação são comprados todos os dias nas primeiras horas da manhã.

13. Existe a Logística Reversa, se sim como acontece?

Esta questão traz uma informação importante, pois de fato o empreendimento faz uso da logística reversa, com os alimentos que resultam em sobras, tanto como cru e excedente das refeições do dia a dia.

Se encontrou logística reversa, em dois momentos: primeiro após a venda das refeições, se obtém as sobras do restaurante, estes resíduos orgânicos têm grande potencial para aproveitamento. Desta forma é encaminhado para compostagem, resultando em adubo de boa qualidade, mas também é aproveitado como alimento para animais (patos, galinhas e peixes).

Num segundo momento se coleta as sobras de alimentos que foram comprados mais não consumidos neste caso são descartados de forma sustentável, sendo previamente selecionados e em seguida distribuído como alimento de peixes e patos, em vista de que o restaurante se encontra rodeado de 22 açudes com inúmeros peixes mantido pela empresa como outro ramo de negócio também explorado. Chaves e Batalha afirmam que:

O foco de atuação da logística reversa envolve pelo ciclo produto ou de negócios. Por tanto, o descarte do produto deve ser a última opção a ser analisada. Enquanto aos alimentos que não foram comprados e que são perecíveis são distribuídos entre o grupo que fazem parte da cozinha. CHAVES; BATALHA (2006, p. 425)

Destaca-se o valor sustentável a um 40% (segundo o administrador) das frutas que são oferecidas em sucos no Restaurante são colhidas dentro da área da empresa.

Como se dá processo Logístico no empreendimento?

**QUADRO INFORMATIVO  
DO PROCESSO LOGÍSTICO**

<b>ATIVIDADES LOGÍSTICAS</b>	<b>HOTEL</b>	<b>RESTAURANTE</b>
<b>FORNECEDORES</b>	Materiais de limpeza, kit de reposição de banho e fornecedores de Tv a cabo, telefone, tudo isto para satisfazer os clientes, buscando sempre a qualidade esperada por eles. (no caso de internet não é um serviço oferecido pelo empreendimento).	É feito de duas formas enquanto produtos alimentícios como congelados (carnes, frango, queijos, entre outros); assim como os produtos alimentícios básicos (arroz, macarrão, óleo, feijão, leite, café, maionese, etc.); bebidas (refrigerantes, cervejas, sorvetes, etc.); desinfetante, papel higiênico, guardanapo, palito de churrasco, entre outros itens complementares são fornecidos por uma única loja que também pertence ao proprietário do Hotel Restaurante Cabanas; no que se refere a verduras e legumes, batata, cheiro verde, cenoura, tomates, macaxeira, banana, peixe, são fornecidas pelo mercado da cidade todos os dias.
<b>ESTOQUE</b>	Aqui encontramos os materiais de limpeza (escova, vassoura, desinfetante, água sanitária, etc.), kit de banho (toalhas, sabonetes, creme dental, escova de dente), kit de cama (lençol, cobertor e fronha). São as diaristas que cuidam da reposição e limpeza.	Os materiais são estocados semanalmente, pois os fardos de alimentos tipo açúcar, arroz, macarrão entre outros (não perecíveis), ao serem recebidos se armazenam num depósito pequeno na área da cozinha. Enquanto aos congelados normalmente se armazenam no freezer e em geladeiras localizadas dentro da cozinha (este estoque só acontece pela parte da manhã até a preparação dos alimentos) e na área do bar do restaurante é estocado bebidas alcoólicas e refrigerantes.
<b>DISTRIBUIÇÃO</b>	Após os produtos acima citados serem estocados, também são distribuídos conforme a necessidade de cada apartamento (cabanas).	
<b>PRODUÇÃO</b>		Neste caso são alimentos (refeições) preparados para o desjejum, almoço, e janta de segunda feira a domingo em horários estabelecidos pelo restaurante. Tendo como modelo de venda o selfie service (onde as pessoas se servem à vontade) em seguida os pratos com os alimentos escolhidos são pesados
<b>PRODUTO ACABADO</b>		Neste item os alimentos preparados pelo restaurante são colocados em mostradores específicos de alimentação onde são servidos de forma ordenada e diversificada enquanto carnes (peixe, frango, carne de boi, carne de carneiro, porco, arroz, macarrão, feijão, cremes, saladas, etc.), cada alimento apto para consumo humano devidamente fiscalizado pelo responsável pela preparação dos alimentos na cozinha.

**Quadro 6** - Quadro comparativo entre hotel e restaurante nas atividades logísticas.

**Fonte 6:** Dados da pesquisa (2021)

Neste objeto de pesquisa também foi encontrado outras atividades da logística tais como:

Compra, o Hotel Restaurante Cabanas conta com um gerente para ambos os casos (Restaurante e Hotel), é o responsável por repor o estoque de matéria prima (produtos alimentícios); no entanto, quando se trata de shows realizados pela empresa, incluindo as contratações dos locais para diversos eventos, é feito diretamente com o proprietário do Hotel e Restaurante Cabanas o senhor Gilberto Paiva.

Transporte, podemos dizer que este item não é complexo, pois inicialmente envolve apenas um modal (fluvial), logo é transportado de carro, isto quando se trata do fornecimento dos alimentos perecíveis e não perecíveis, no que tange ao restaurante.

Mas é imprescindível mencionar que quando chega à estação do verão a bacia hidrográfica seca, é nesse momento que o modal fluvial aparece como um fator que muitas das vezes compromete a qualidade e a própria logística, pois o dispêndio dos custos se faz maior, fora o transporte do Barco de Manaus - Tabatinga, terá que ser feito o trecho Tabatinga - Benjamin Constant sem contar com a distribuição do porto até a loja e da loja para o restaurante. Vale ressaltar que quando a vazante do rio da região Alto Solimões acontece, afeta diretamente no transporte, pois todos os barcos que realizam o frete das mercadorias em geral, tem um custo maior, pois somente chegam até o município de Tabatinga, com isso todo processo, seja logístico ou não é alterado.

Estocagem, a maior parte dos produtos a serem utilizados são estocadas no armazém da loja, só um 5% do total dos produtos são estocados nas instalações da cozinha, pois essa remessa é apenas para uma semana (sal, arroz, açúcar, macarrão, temperos), dessa forma se mantem o controle do consumo mensal.

Distribuição física, neste caso como se trata de uma empresa que vende serviços (hospedagem e refeições), a distribuição física apenas é observada no caso do Hotel quando os hospedes realizam pedidos ao bar de (bebidas, pizza, entre outros itens oferecidos pelo hotel), ali se observa nitidamente a distribuição física de alguns serviços ou produtos a serem entregues. Torna-se de suma importância mencionar, para melhor esclarecimento e conhecimento dos clientes, que o estabelecimento não faz o uso de delivery no âmbito externo do local em questão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Coligindo as reflexões apresentadas, foi possível concluir que o procedimento metodológico proposto como constructo da presente análise, demonstrou ser eficiente para elaboração da estrutura do processo da pesquisa no campo, com os atores que vivenciam dia após dia os serviços do Hotel Restaurante, em todos seus aspectos, atendendo assim ao objetivo geral da pesquisa.

Dos quais conseguiu-se perceber assertivas que indicam qualidade no serviço e consumo do produto oferecido pelo Hotel Restaurante, o tema qualidade e logística, dos quais levou a aplicação do instrumento de pesquisa, baseado nas referências de qualidade como tema da área da administração, assim como logística durante a pandemia Covid-19.

- Identificar os ramos e processos de logística que são aplicados no empreendimento.
- Avaliar que indicadores da qualidade contribuem para a qualidade da gestão e serviços do empreendimento.
- Analisar os impactos e mudanças que o empreendimento realizou durante a pandemia Covid-19.

Por conseguinte, os objetivos específicos foram alcançados e contribuíram para alcançar o objetivo geral, assim como também se identificou indicadores da qualidade no serviço/produto, após a tabulação dos resultados.

Pode-se destacar que no geral o empreendimento perante as diferentes assertivas, os resultados em percentuais foram favoráveis, percebendo-se que na maioria das asserções obteve indicadores “Bom”, “Muito bom”, “Excelente”, dos quais de forma geral posso concluir que é possível determinar a percepção de indicadores de qualidade neste empreendimento. Quando se refere a Logística a percepção dos resultados com as asserções dirigidas para esta área se obteve as mesmas alternativas “Bom”, “Muito bom”, “Excelente”, desta forma nos permitiu mensurar que a Logística é aplicada, assim como pode se apreciar quais ramos da área supracitada é utilizada.

Podemos considerar que este empreendimento pode servir de referência no que tange qualidade e uso da logística no seus mais diversos ramos de forma organizada.

Além disso podemos citar sobre o ótimo gerenciamento do empreendimento durante o momento crítico da Pandemia – Covid19, pois de fato a pandemia afetou todos os setores empresarias, e o Hotel Restaurante Cabanas não foi alheia, tanto é que todos os funcionários

foram demitidos por um período até o decreto municipal autorizar a volta dos atendimentos dos locais que vendem serviços/produtos. Atualmente o Hotel e Restaurante mantém por volta de 20 funcionários sendo 12 efetivos e 8 pessoas que trabalham como diaristas (dependendo da necessidade são chamados).

Em memória de todas as pessoas que perderam a vida pela pandemia Covid-19, se faz a menção de uma das vítimas a esposa do proprietário do “Hotel e Restaurante Cabanas” a senhora Maria Mesquita, ela contraiu durante o atendimento que a mesma fazia na sua loja de nome “Avenida”, esta foi levada até Manaus com o intuito de procurar sua melhoria, no entanto, não resistiu e veio a óbito, com tudo o ocorrido abalou todos que fazem parte do empreendimento em questão, desta forma com o agravo e disseminação da doença em inúmeras pessoas da população benjaminense, o Restaurante Cabanas se viu obrigado a fechar, mesmo por que o Decreto Municipal, mandou fechar todos os estabelecimentos de todos os segmentos.

O Hotel Restaurante Cabanas, teve que demitir a quase todos seus funcionários, ficando apenas o gerente e um outro funcionário. Por meio da vítima acima citada se rende honras póstumas a todos que pereceram.



## REFERÊNCIAS

- \_\_\_\_\_. *SERVQUAL: A multiple – item scale for measuring consumer perceptions of quality*. *Journal of Retailing*, spring. 1988.
- ANDRADE, E.L. **Logística Empresarial**. 2009.
- ARAZ, O. M.; CHOI, T. M.; OLSON, D. L.; SALMAN, F. S. Data Analytics for Operational Risk Management. *Decision Sciences*, 2020.
- BABATUNDE, S.; OLORUNTOBA, R.; AGHO, K. Healthcare commodities for emergencies in Africa: review of logistics models, suggested model and research agenda. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, V. ahead-of-print, n. ahead-of-print, 2020
- BALLOU, R.H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. 5ª ed. Porto Alegre/SC: Bookman, 2006.
- BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**: transporte, administração de matérias e distribuição física, São Paulo: Atlas, 1993.
- BARBETA, Pedro Alberto. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. Florianópolis: UFSC, 2006.
- BARBOSA, A.A.R.; MUNIZ, J.; URIAS, A. **Contribuição da logística na indústria da construção civil brasileira**. 1995.
- BATESON, John E.G. e HOFFMAN, K. Douglas. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- BERSSANETI, Fernando Tobal; BOUER, Gregório. **Qualidade**: Conceitos e aplicações – Em produtos, projetos e processos. São Paulo: Blucher, 2013.
- CHAVES, M. P. S. R., Oliveira, M. F. G., Batista, V. S., Faria Jr., C. H., & Petrere Jr., M. (2003). **Caracterização socioeconômica da atividade pesqueira e da estrutura de comercialização do pescado na calha do rio Solimões-Amazonas**(Relatório de pesquisa). Manaus: Ibama/PróVárzea, PNUD.
- CHRISTOPHER, M. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**: estratégias para a redução de custos e melhoria dos serviços. São Paulo: Pioneira, 2007.
- CHRISTOPHER, M. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**: criando redes que agregam valor. 2. ed. São Paulo: Thomson, 2007.

COC/Fiocruz. Projeto '**Arquivos da Pandemia**' irá registrar experiências cotidianas em tempos de Covid-19. (04/08/2020). Disponível em: <<https://portal.fiocruz.br/noticia/projetoarquivosda-pandemia-ira-registrar-experienciascotidianas-em-tempos-de-covid-19>>. Acesso em: 29 set. 2021.

CONCEIÇÃO, Antonio. H. **O turismo na região metropolitana de Manaus – UNIP**. São Paulo. 2013.

CONCEIÇÃO, S. V. & QUINTÃO, R. T. Avaliação do desempenho logístico da cadeia brasileira de refrigerantes. *Revista Gestão & Produção*, São Carlos, SP, v.11, n. 3, p. 441-453, set-dez, 2004. Disponível em: Acesso em: 26 set. 2021.

CROSBY, Philip, B. **Qualidade, falando sério**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

DEMING, W.E. **Qualidade FAPI- FACULDADE DE PINHAIS e: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

FEIGENBAUM, Armand. V. **Controle de qualidade total**. 1965.

FERREIRA, Sergio Roberto (coord.). **Gestão de Marketing**. São Paulo: Saraiva, 2003.

FIGUEIREDO, Antônio Macena de; SOUZA, Soraia Riva. **Como elaborar Projetos, Monografias, Dissertações e Teses: da redação científica à apresentação do texto final**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

FLEURY, A., FLEURY, M. T. **Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão**, Coreia e Brasil. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

FLEURY, Afonso Carlos Corrêa; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão, Coréia e Brasil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

FORTUIN, L. (1988). "Performance indicators - Why, whereandhow?" *EuropeanJournalofOperationalResearch* 34(1): 1-9.

GARVIN, David A. **Managingquality: The strategicandcompetitiveedge**. EUA, New York: *Harvard Business School*, 1988.

GIANESI, I. G. N., CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas; 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA. **Divisão Territorial do Brasil e Limites Territoriais 2013**. Disponível em; <<http://www.ibge.org.br>>. Acesso em 18 de setembro de 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA. **Indicadores 2012**. Disponível em; <<http://www.ibge.org.br>>. Acesso em 24 de setembro de 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA. **Mapas municipais 2013**. Disponível em; <<http://www.ibge.org.br>>. Acesso em 10 de agosto de 2021.

ISHIKAWA, K. *Guidetoquality*. Tokyo: Asian Productivity Organization, 1982.

IVANOV, D. Predictingtheimpactsofepidemicoutbreakson global supplychains: A simulation-basedanalysisonthecoronavirusoutbreak (COVID-19/SARS-CoV-2) case. *TransportationResearchPart E: LogisticsandTransportation Review*, v. 136, 101922, 2020a.

IVANOV, D. Viablenessupplychainmodel: integratingagility, resilienceandsustainability perspectives-lessonsfromandthinkingbeyondthe COVID-19 pandemic. *Design and Management ofHumanitarianSupplyChains*, 2020b.

JURAN, J. M. **Juran na Liderança pela Qualidade**: um guia para executivos. São Paulo: Pioneira, 1986.

JURAN, Joseph. M. *Onqualityby design*. Free Press. 1992.

JURAN, Joseph. M. *Qualitycontrol handbook*. 1986.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 25. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. 10 Edição. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LOURES, C. A. S. **Razões para ocorrência dos gaps de gestão da qualidade de serviço**: estudo de caso numa organização de transporte metroviário. 2009. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, São Paulo, 2009.

LOVELOCK. **Serviços**: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MORASH, Edward A; DROGE, CORNELIA L M; e VI- CKERY, SHAWNEE K (1996). Strategiclogisticscapabilities for competitiveadvantageandfirmsuccess. *Journalof Business Logistics*, 17(1): 1-22.

NAKANO, DN.; FLEURY. A.C.C; **Métodos de pesquisa na engenharia de produção**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 16., Piracicaba, 1996. Anais. Piracicaba: UNIMEP/ABEPRO, 1996.

NEVES, Adilson Romualdo. **Qualidade no atendimento**: a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.  
 PARASURAMAN et al. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. Journal of Marketing, 1985.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, USA, v. 49, n. 4, p. 4150, fall. 1985.

PLATT, Allan Augusto. **Logística de Suprimentos**. 3. Ed. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração. UFSC, 2015.

QUINTÃO, R. T. Avaliação do desempenho logístico da cadeia brasileira de refrigerantes. Revista Gestão & Produção, São Carlos, SP, v.11, n. 3, p. 441-453, set-dez, 2004. Disponível em: Acesso em: 26 fev. 2004.

SIMATUPANG, T. M. & SRIDHARAN, R. (2002). The collaborative supply chain. The International Journal of Logistics Management, 13(1), 15-30.

SIMATUPANG, T. M., & SRIDHARAN, R. (2005). An integrative framework for supply chain collaboration. The International Journal of Logistics Management, 16(2), 257-274.

SIMON, H. A. Comportamento administrativo: estudo dos processos decisórios nas organizações administrativas. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 1979.

SINGH ET AL., *Achyranthes aspera* (prickly chaffflower) leaves- and seeds-supplemented diets regulate growth, innate immunity, and oxidative stress in *Aeromonas hydrophila* challenged *Labeo rohita*. J. Appl. Aquacult., 32 (3): 250-267 2020.

UNICEF. COVID-19 impact assessment on supplies and logistics sourced by UNICEF Supply Division. A picture of the situation as well as risk mitigation undertaken or to be actioned. 2020. Disponível em: <https://www.unicef.org/supply/stories/covid-19-impact-assessments-supplies-and-logistics-sourced-unicef-supply-division> Acesso em: 30 agosto. 2021.

VIEIRA, G. B. B. (1997). **Logística e distribuição física internacional: Teoria e pesquisas**. Lex: Aduaneiras.

VIEIRA, J. G. V. **Avaliação do estado de colaboração logística entre indústria de bens de consumo e redes de varejo supermercadista**, Tese de doutorado defendida no dia 15 de setembro de 2006. Escola politécnica da Universidade de São Paulo. Área: Engenharia de Produção. Sub-área: Gestão de Operações e Logística, 2006.  
<https://www.bbc.com>> internacional-51216386. Acesso em 21 de setembro de 2021.

## APÊNDICE

O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO.



### **UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM INSTITUTO NATUREZA E CULTURA - INC BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

#### **TERMO DE CONSENTIMENTO**

Prezado(a) Senhor(a)

O (A) Sr. (a) foi escolhido (a) para responder ao Instrumento de Pesquisa sobre a pesquisa intitulada: “Os Impactos da Logística e da Gestão da Qualidade sobre o Hotel e Restaurante Cabanas durante a Pandemia da Covid-19”.

O objetivo da proposta de pesquisa consiste em demonstrar as atividades logísticas executadas pelo “Hotel Restaurante Cabanas” para gerenciar os setores de suprimentos, distribuição e transporte, na busca de um serviço de qualidade ao cliente durante a pandemia Covid-19.

Sua participação trará grandes benefícios tecnológicos e, proporcionará um melhor conhecimento a respeito do tema pesquisado, que depois do TCC - Trabalho de Conclusão de Curso concluído trará benefícios, principalmente as escolas participantes, bem como propiciará à academia, realizar novas e futuras pesquisas relacionadas ao tema, no âmbito da qualidade e logística.

Informamos que o (a) Sr. (a) tem a garantia de acesso, em qualquer etapa do estudo, sobre qualquer esclarecimento de eventuais dúvidas. Também é garantida a liberdade da retirada de consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem qualquer prejuízo. O (A) Sr. (a) tem o direito de ser mantido atualizado sobre os resultados parciais das pesquisas e caso necessário, serão disponibilizadas todas as informações que solicitar. Não existirão despesas ou compensações pessoais para os respondentes em qualquer fase do presente estudo.

Garantimos que as informações obtidas serão analisadas em conjunto com o meu Professor Orientador, não sendo divulgadas as identificações de nenhum dos respondentes, os (as) quais serão mantidos em absoluto sigilo.

Muito obrigado pela sua participação!

Danilo Tourino Caldas

Prof. Márcio Gleick Félix de Oliveira

(Discente)

(Professor Orientador)

e-mail: [danilotourinho99@gmail.com](mailto:danilotourinho99@gmail.com)

mgfelics@gmail.com

Celular: (97) 984158939

(92) 984141308

Nome: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_/\_\_\_/2021

Assinatura \_\_\_\_\_ RG \_\_\_\_\_

### INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

O Instrumento de Pesquisa possui 15 questões com 5 possibilidades de resposta que são classificados da seguinte maneira:

As três primeiras questões são de caráter informativo, distribuídas da seguinte forma: 1 – Nome e Cargo (no caso de ser funcionário), 2 – Sexo e faixa etária, 3 – escolaridade e Qualificação (graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado). A partir dos 4 a 8 corresponde ao modelo SERVQUAL que terá como foco principal responder à questão de qualidade, do 9 a 11 respostas sobre logística seguindo o formato estabelecido enquanto a forma de respostas, 12 ao 15 serão perguntas abertas, com respostas abertas, desta forma abranger o objetivo da pesquisa, sendo apresentada com as seguintes alternativas da seguinte forma:

5	4	3	2	1
Excelente	Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisfatório

5     4     3     2     1   

Cada item alternativo será usado de acordo com a necessidade da resposta sendo que cada alternativa significa o seguinte:

**Pouco satisfeito (1):** Você afirma que asserção em questão, não é total ou plenamente Satisfatório.

**Satisfatório (2):** Você concorda que a asserção em questão representa a realidade de forma aceitável ou suficiente.

**Bom (3):** Você concorda que a afirmação retrata de forma adequada e conveniente a realidade do processo ou ambiente (estrutura física e serviços).

**Muito bom (4):** Você concorda que a afirmação retrata de forma ótima o atendimento, serviço prestados de forma muito positiva.

**Excelente (5):** Você concorda totalmente que a afirmação retrata a realidade do empreendimento levando ao ponto de dar a mais alta nota no quesito (estrutura física, atendimento ao cliente, serviço e produto, ambiente, materiais ou pela excelente atuação das pessoas envolvidas diretamente com o empreendimento).

**OBSERVAÇÃO:** O respondente terá que **marcarou preencher** a bola ao lado do número que, por conseguinte será sua resposta.

### INSTRUMENTO DE PESQUISA

1. Nome : \_\_\_\_\_

Cargo: Gerente ( ) Funcionário ( ) Cliente ( )

2. Sexo : F ( ) M ( ); Faixa etária: 18 ( ) 20 ( ) 21 ( ) 22 ( ) ou mais ( ) anos de idade

3. Instrução: ensino médio ( ); Qualificação: Graduado ( ) Especialização ( ) Mestre ( )  
Doutorado ( )

4. Como você avalia o atendimento prestado pelos funcionários do empreendimento?

5  4  3  2  1

5. Qual sua avaliação sobre os produtos alimentícios oferecidos?

5  4  3  2  1

6. Qual sua avaliação a respeito das instalações entre o Restaurante, hospedagem e local de eventos?

5  4  3  2  1

7.O comportamento dos funcionários gera confiança ou segurança nos clientes (enquanto questões de Covid-19)?

5  4  3  2  1

8.Gerente e funcionários demonstram real interesse em atender clientes?

5  4  3  2  1

9.O transporte da empresa utilizado para o fornecimento dos materiais é eficiente e oferece segurança (para funcionários)?

5  4  3  2  1

10. Custos e valores referentes ao serviço oferecido, acredita compensar o consumo (hospedagem e restaurante)?

5  4  3  2  1

11. Imóveis utilizados na logística (transporte e distribuição) são próprios do empreendimento?

12. Como acontece o manuseio da matéria prima ou insumos para a preparação das refeições no empreendimento?

13. Existe Logística Reversa (explicar de que se trata)?

14. Como se dá o processo Logístico no empreendimento?

**Obrigado!**