



T819

ANÁLISE COMPARATIVA DE PROCESSOS LOGÍSTICOS ENTRE HOTÉIS E PRISÕES

Juliana Rodrigues Alonso (Bolsista SAE/UNICAMP) e Prof. Dr. Orlando Fontes Lima Junior (Orientador), Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo - FEC, UNICAMP

A importância da análise comparativa destes processos é devido ao crescimento da indústria hoteleira e penitenciária no Brasil e a falta de conhecimento logístico (logística de serviços) nesses setores. Procurou-se identificar similaridades e diferenças entre os processos logísticos relacionados a hotéis e prisões, para depois propor estratégias comuns de solução de problemas em relação a transportes, estocagem, distribuição e informação nestas indústrias. Esta análise foi desenvolvida com base na metodologia de estudos de casos (Yin, 1989). No primeiro momento foi realizada uma ampla pesquisa bibliográfica sobre cada setor no que tange a logística. Posteriormente, um questionário foi elaborado e aplicado tanto em hotéis como em prisões. A partir dos resultados obtidos nesses, uma análise cruzada dos dados foi desenvolvida. Identificou-se que os processos são bem similares e que eles existem em mesma quantidade nos dois setores. A diferença, porém, consiste em como eles são oferecidos aos hóspedes, a sua qualidade e disponibilidade.

Logística - Serviços - Hospitalidade