



XVI congresso interno de iniciação científica

Ginásio Multidisciplinar da Unicamp  
24 a 25 de setembro de 2008



T1011

**ANÁLISE DO DESEMPENHO NA CADEIA DE SUPRIMENTOS NO SETOR DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO NA INDÚSTRIA DE ENTRETENIMENTO**

Mariana Marcondes de Andrade Pereira (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Orlando Fontes Lima Júnior (Orientador), Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo - FEC, UNICAMP

Diversos autores argumentam que a diversificação dos prestadores de serviços e a falta de uniformidade na comunicação dos relatórios de desempenho dos serviços provocam dificuldades sobre o entendimento do impacto dos resultados desse serviço, principalmente na conjectura atual, onde a concorrência se mostra cada vez mais forte e processos de mensuração não devem ser esquecidos na busca de competitividade. Este trabalho analisa diferentes metodologias de avaliação de desempenho dos processos logísticos em uma indústria de entretenimento e faz uma análise comparativa desses modelos. A metodologia foi desenvolvida sobre estudo de caso, onde inicialmente realizou-se uma pesquisa bibliográfica sobre modelos de desempenho na prestação de serviços e depois se verificou a aderência desses modelos em um parque de diversões localizado na cidade de São Paulo. Confirmou-se a mensuração dos atributos de confiabilidade e rapidez na resposta ao cliente, flexibilidade na oferta de serviços, custos operacionais, controle dos ativos, principalmente manutenção para garantia da funcionalidade dos brinquedos e desenvolvimento das pessoas para atendimento dos clientes. Conclui-se que os modelos de desempenho apresentam diferenças nos atributos de mensuração, com lacunas na avaliação das pessoas sobre os processos operacionais.

Desempenho - Cadeia - Serviços