



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE ARAGUAÍNA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

INGRED BELARMINO DE SOUSA

**SERVIÇO LOGÍSTICO: DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM TEMPO
DE PANDEMIA (COVID-19) NA CIDADE DE ARAGUAÍNA-TO**

**ARAGUAÍNA
2021**

INGRED BELARMINO DE SOUSA

**SERVIÇO LOGÍSTICO: DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM TEMPO
DE PANDEMIA (COVID-19) NA CIDADE DE ARAGUAÍNA-TO**

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade de artigo, apresentado à Universidade Federal do Tocantins (UFT) - Campus Universitário de Araguaína para a obtenção do título de Tecnólogo em Logística, sob a orientação da Professora Mestre Marcia Thiely de Macedo.

**ARAGUAÍNA
2021**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

B426s Belarmino de Sousa, Ingrid .
SERVIÇO LOGÍSTICO : DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO EM TEMPO DE PANDEMIA (COVID-19) NA CIDADE DE
ARAGUAÍNA-TO . / Ingrid Belarmino de Sousa. – Araguaína, TO,
2021.

24 f.

Artigo de Graduação - Universidade Federal do Tocantins –
Câmpus Universitário de Araguaína - Curso de Logística, 2021.

Orientadora : Marcia Thiely de Macedo

1. Prestação de serviço. 2. Pandemia Covid-19. 3. Análise de
dados. 4. Empresas prestadoras de serviço logístico . I. Título

CDD 658.5

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de
qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que
citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime
estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da
UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

INGRED BELARMINO DE SOUSA

SERVIÇO LOGÍSTICO: DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM TEMPO DE PANDEMIA (COVID-19) NA CIDADE DE ARAGUAÍNA-TO

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade de artigo, apresentado à Universidade Federal do Tocantins (UFT), Campus Universitário de Araguaína para a obtenção título de Tecnólogo em Logística, e aprovado em sua forma final pelo orientador e pela Banca Examinadora.

Data da aprovação: 13 de Abril 2021.

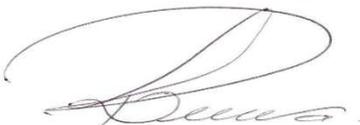
Banca examinadora:

Marcia Thiely de Macedo

Orientadora: Profa. Ma. Marcia Thiely de Macedo- Universidade Federal do Tocantins (UFT)



Membro: Prof. Dr. Degson Ferreira- Universidade Federal do Tocantins (UFT)



Membro: Profa. Dr. Paola Silva - Universidade Federal do Tocantins (UFT)

SERVIÇO LOGÍSTICO: DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM TEMPO DE PANDEMIA (COVID-19) NA CIDADE DE ARAGUAÍNA-TO

Ingred Belarmino de Sousa¹
Marcia Thiely de Macedo²

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar a prestação de serviço em tempo de pandemia, baseando nos prestadores de serviço na cidade de Araguaína- TO. Apresenta bases teóricas dos fatores que antecedem a prestação de serviço logístico em tempos de pandemia. A escolha do tema foi baseada na percepção da necessidade de identificar os serviços prestados pelas empresas durante a pandemia covid-19, buscando assim descrever sobre a prestação de serviço utilizados pelas empresas. Tendo uma abordagem qualitativa e pesquisa descritiva, onde buscou aplicar um questionário que teve como participantes 20 empresas prestadoras de serviço. Para cada coleta de dados optou-se por um questionário contendo 10 questões objetivas e 1 questão discursiva, onde foram entrevistados 20 prestadores de serviço. Com os resultados da pesquisa podem-se observar que as empresas prestadoras de serviço têm um papel fundamental nas prestações de serviço ao cliente durante a pandemia, facilitando assim os serviços prestados durante a pandemia. Os resultados obtidos na pesquisa trouxeram uma grande relevância sobre as empresas prestadores serviço durante a pandemia, onde pode-se notar que as empresas tiveram que se readaptar e modificar seus serviços durante o período de pandemia, passando assim a adotar critérios de proteção.

PALAVRA-CHAVES: Prestação de serviço. Pandemia Covid-19. Análise de dados.

ABSTRACT

This study aims to analyze service provision in times of pandemic, based on service providers in the city of Araguaína - TO. It presents theoretical bases of the factors that precede the provision of logistical service in times of pandemic. The choice of the theme was based on the perception of the need to identify the services provided by companies during the covid-19 pandemic, thus seeking to describe the service provision used by companies. Having a qualitative approach and descriptive research, where it sought to apply a questionnaire that had 20 service providers as participants. For each data collection, a questionnaire containing 10 objective questions and 1 discursive question was chosen, in which 20 service providers were interviewed. The results of the survey show that service providers play a key role in providing customer service during the pandemic, thus facilitating the services provided during the pandemic. The results obtained in the research brought great relevance to the service provider companies during the pandemic, where it can be

¹ Acadêmica do curso de Tecnologia em Logística da Universidade Federal do Tocantins-UFT; e-mail: ingred440@gmail.com

² Professora do curso de Tecnologia em Logística da Universidade Federal do Tocantins-UFT, Mestre em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação; e-mail: marcia.thiely@mail.uft.edu.br

noted that the companies had to readjust and modify their services during the pandemic period, thus adopting protection criteria.

KEYWORDS: Provision of service. Covid-19 Pandemic. Data analysis.

1 INTRODUÇÃO

A prestação de serviços ao cliente cresce pelo fato de os produtos estarem cada vez mais sendo uma forma de grande acesso pelas empresas. Diante desta situação, os preços tornam-se parecidos e o consumidor passa a ser a peça chave neste processo por ter várias opções. As empresas para conseguirem conquistar e manter clientes, precisam estabelecer seus diferenciais a partir do valor que agregam à oferta de seus serviços (PINTO, 2006).

A pandemia da COVID-19 transformou diferentes impactos sociais e econômicos no mundo que repercutiram em mudanças significativas nas rotinas diárias de famílias, empresas e governos. Tomando como referência o papel emergencial dos governos no enfrentamento à pandemia da COVID-19 (ALBURQUERQUE e SENHORAS, 2020).

Com o isolamento social veio a queda brutal na atividade econômica. Apenas as atividades tidas como essenciais puderam continuar funcionando, supermercados, farmácias, postos de combustíveis e hospitais. Em um segundo momento, oficinas mecânicas e outras atividades foram sendo liberadas para funcionamento (GULLO, 2020). Durante desse cenário pode ser perceber que atividade econômica do país foi bastante afetada, principalmente os pequenos empreendedores na prestação de serviço.

Pode-se observar que houve um grande crescimento do setor de prestações de serviços, onde surgiram diversos caminhos para a inovação tecnológica dos prestadores de serviços e seus colaboradores, buscando assim objetivos semelhantes na prestação de serviço, pelas as empresas. Assim, para entender os principais motivos que proporcionaram a mudança de serviço em tempos de pandemia (covid-19), o estudo pretende responder à seguinte pergunta: Quais estratégias logísticas os prestadores de serviços da cidade de Araguaína- TO utilizaram na pandemia Covid-19 para permanência no mercado?

O objetivo geral do trabalho é descrever as estratégias logísticas tecnológicas utilizadas pelos prestadores de serviço da cidade de Araguaína em tempo de pandemia. Tendo com os objetivos específicos: transcrever sobre prestação de serviço logístico, ferramentas e processos tecnológicos de venda em tempo de

pandemia; identificar quais estratégias os prestadores de serviços da cidade de Araguaína utilizam em tempo de pandemia, descrever prestadores de serviços em tempos de pandemia. Desta forma, foram capazes de responder quais são as alterações que os prestadores utilizaram na prestação de serviço em tempos de pandemia.

O trabalho está dividido em quatro seções: a primeira trata-se de uma introdução com a apresentação de alguns conceitos relacionados sobre serviço logístico e sobre prestação de serviço tecnológico em tempos de crise. Já na segunda seção encontra-se a metodologia deste trabalho. E na terceira seção contém os resultados e discursões sobre a pesquisa. Na quarta seção, e última parte estão apresentadas as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Serviço Logístico

Serviço logístico tem como finalidade aos prestadores de serviços, por envolver diversas atividades logísticas, que podem variar desde a produção, passando pelo transporte e armazenagem, até a chegada ao consumidor final, atendendo basicamente toda a cadeia Logística por completo. Para Castiglioni (2014), serviços são atividades especializadas ofertadas ao mercado. São produtos sem atributos físicos, suas características apresentam variações de acordo com a natureza, tendo uma infinidade de descrição. É o caso dos serviços oferecidos por hospitais, lava- rápidos, bancos e transportadoras.

Marques (2011) define que serviço ao cliente é o resultado de todas as atividades logísticas e processos da cadeia de provisionamento. Por conseguinte, é uma das melhores formas de avaliar o desempenho do departamento logístico. O nível de serviço está ligado aos custos da empresa, a qualidade do serviço e fidelização dos clientes, nesse contexto todos os resultados estão voltados para esses esforços de maneira a atingir o objetivo da operação com eficiência (ANKE E SILVA, 2019).

O nível de serviço é entendido como características de preço, qualidade e serviço, e é formado por fatores individuais, sob a responsabilidade das atividades logísticas que são consideradas com graus de importância diferentes conforme a atividade principal da empresa. As prioridades dos

clientes é que determinam os indicadores de desempenho dos níveis de serviço (JUSTO,2008. p.13).

De acordo Ballou (2007), serviço ao cliente é o resultado de todas as atividades logísticas ou dos processos da cadeia de suprimentos. Assim sendo, o projeto do sistema logístico estabelece o nível de serviços ao cliente a ser oferecido. Serviço, ou serviço ao cliente, é um termo de grande alcance, incluindo elementos que vão desde a disponibilidade do produto/mercadoria até a manutenção pós-venda.

O serviço logístico tornou-se uma ferramenta importante para desenvolvimento de relacionamentos mais próximos com clientes e fornecedores. Como o serviço ao cliente pode ter uma definição muito ampla, o conhecimento dos elementos que o compõem pode auxiliar no entendimento do conceito de serviço logístico (MARCHESINI E ALCÂNTRA, 2012.P.65).

De acordo Silva (2013), o nível de serviço é caracterizado pela forma de atendimento oferecido pela empresa prestadora de serviço e como irá tratar de forma adequada para atender as necessidades do usuário final, é conjunto chave que agrega valores incalculáveis para a logística, garantindo a fidelidade dos seus clientes.

O nível de serviço alcançado pela logística empresarial pode proporcionar às empresas boas oportunidades para o desenvolvimento e diferenciação de seus produtos e serviços (OLIVEIRA,2005. p.25).

Para Formigoni *et al.* (2009), a prestação de serviços logísticos, tanto no cenário nacional como no internacional, tem evoluído e sofrido transformações significantes em suas operações, devido a uma demanda crescente de produtos e serviços. As empresas se veem obrigadas a adaptar rapidamente sua Logística a fim de atender esta demanda, visto que o setor econômico tem apresentado um crescimento acelerado quanto aos serviços em relação aos produtos.

Para Fries (2013), Prestador de serviço logístico (PSL) tem buscado tanto ampliar a oferta de serviços quanto se diferenciar dos seus concorrentes. Muitos elegeram atividades ou segmentos específicos do mercado para operar ou, ainda, têm investido no sentido de oferecer serviços mais sofisticados aos seus clientes.

Para Balou (2007), existem três formas de classificar os elementos de serviço ao cliente. Tendo principais serviços os elementos que compõem uma grande importância para ter um diferencial. Os três principais elementos são:

Quadro 1: Principais elementos de Serviço ao cliente

Elementos	Descrição
Elementos Pré -Transação	propiciam um ambiente para um bom serviço ao cliente. Um compromisso formal sobre as modalidades do serviço – por exemplo, o tempo máximo de entrega das mercadorias após a formalização da encomenda, os procedimentos relativos a eventuais devoluções, pedidos em aberto e também os métodos de embarque – é algo que permite ao cliente conhecer com exatidão o tipo de serviço que lhe será prestado. Estabelecer planos de contingência para enfrentar prejuízos ao andamento normal do serviço causados por imprevistos como greves ou desastres naturais, criar estruturas organizacionais para implementar a política de serviços ao cliente, proporcionar treinamento técnico e manuais de serviços aos compradores – tudo isso constitui incentivo a um bom relacionamento comprador-vendedor.
Elementos de Transação	são aqueles que resultam diretamente na entrega do produto ao cliente. Estabelecer os níveis de estoque, selecionar as modalidades de transporte e determinar métodos de processamento dos pedidos são alguns exemplos desses elementos. E eles se refletem no tempo de entrega, na exatidão das especificações da encomenda, nas condições das mercadorias na entrega e na disponibilidade de estoques.
Elementos Pós- Transação	representam o elenco dos serviços necessários

	<p>para dar suporte ao produto em campo; assegurar aos clientes a reposição de mercadorias danificadas; providenciar a devolução de embalagens (garrafas retornáveis, câmaras frias reutilizáveis, paletes, etc.), e para gerenciar reivindicações, queixas e devoluções. Esses elementos se fazem sentir depois da venda do produto, mas devem ser planejados nos estágios de pré-transação e transação.</p>
--	---

Fonte: Ballou, 2007.

Para Santos (2003), serviço ao cliente, do ponto de vista da logística, é o resultado de todas as atividades logísticas ou do processo da cadeia de suprimentos. Existem elementos que nos ajudam a entender melhor como devemos interpretar este conceito.

2.2 Prestações de serviço logístico e tecnológico em tempo de crise

A prestação de serviço logístico tecnológico é um fator primordial dentro das organizações, sendo a engrenagem para um bom funcionamento, em períodos de crise torna-se essencial uma boa organização de processos e serviços. De acordo Hermogenes (2020), com a pandemia da doença COVID-19, causada pelo vírus Sars-Cov-2, popularmente chamado de “Coronavírus”, as empresas precisaram adotar medidas de afastamento e isolamento social, a fim de retardar os avanços da doença e impedir colapsos no sistema de saúde, contudo, é necessário manter o fluxo da economia e o trabalho nas organizações.

As limitações do isolamento social impostas às pessoas afetaram diretamente as empresas que atuam no ramo de serviços alimentícios nos seus diversos segmentos, sendo amplificadas consideravelmente com a expansão do vírus. As práticas de isolamento colaboram com o combate às situações de aglomeração de pessoas, situação típica em bares, restaurantes e outros estabelecimentos que atuam no ramo alimentício. Estes estabelecimentos tiveram de adaptar seu modo de trabalho para ofertar os alimentos diretamente ao local onde o consumidor está, deixando o consumidor de frequentar o estabelecimento físico, sendo integrada a prática do serviço de delivery em alimentos (DUTRA E ZANY, 2020, p.26).

O serviço de delivery é uma prática que está presente no cotidiano de inúmeras pessoas, veio para facilitar a vida da população trazendo a praticidade de receber os alimentos e produtos no conforto de casa (DUTRA E ZANY, 2020). Serviço vem sendo bastante utilizado principalmente por meios eletrônicos deixando assim com que o cliente passe a ter mais comodidade diante a pratica de delivery, buscando assim um meio mais adequado para se manter adaptados os serviços.

Para Amaral (2020), entre adoção de home office, comércio eletrônico, delivery e outras formas de manter as vendas e serviços, muitas empresas precisaram correr para se adaptar ao novo cenário. Tentativas de retardar a propagação da Covid-19 levaram muitos governos estaduais a determinarem o fechamento de serviços não essenciais. Tais medidas trouxeram impactos, principalmente, ao setor de serviços, que representa uma porcentagem grande do PIB brasileiro. O Desenvolvimento econômico do Brasil vem sendo muito impulsionado principalmente pelo setor de serviços com a adoção de critérios na forma de vendas de produtos, principalmente com o novo cenário atual com ênfase na logística na prestação de serviço.

Para Hermogenes (2020), a prática do home office passou, então, a ser adotada por muitas companhias. Para que a realização das atividades rotineiras da organização nesta modalidade é necessária conhecer ferramentas digitais e ter habilidades pessoais para conseguir entregar os resultados necessários. Assim, contribui-se para o isolamento social no momento da crise, sem prejudicar o fluxo de informações e a tomada de decisão nas instituições, cooperando assertivamente com a economia do país.

Para Polmann (2020), a pandemia do coronavírus (Covid-19) vem mudando o cenário social nos últimos meses e trazendo impactos de várias ordens à vida da população. Os impactos provocados por essa pandemia ainda estão sendo construídos e aos poucos vão promovendo alterações nos mais diversos setores. Como os bares e restaurantes, os impactos sentidos pelo coronavírus foram grandes e assustadores, principalmente para as pequenas empresas de comércio local, gerando assim uma quantidade significativa, passando assim a afetar a economia do país (PALMANN,2020).

Conforme Oliveira e Formigoni (2020), devido ao período de pandemia do Covid19, o que vinha sendo um processo gradativo e lento, fez-se necessária a adaptação urgente das ferramentas tecnológicas e aprendizagem imediata para se manter no mercado econômico, social e cultural. A pandemia afetou gradativamente a economia global e profundamente a sociedade e os estabelecimentos.

Para Cotrim (2020), Durante a crise de COVID-19, que fez com que restaurantes e estabelecimentos que funcionavam de portas abertas tiveram que readaptar as empresas, sendo essencial para garantir que permanecessem atuando por meios de entregas. Fazendo com que os prestadores de serviços logísticos procurassem uma maneira ideal para se adequar à nova modalidade do cenário atual, prestando serviço de qualidade aos seus clientes.

Fontanillas e Barbosa (2013), definem que, o prestador de serviço logístico é uma empresa ou um especialista que busca agregar valor ao serviço ou produto, por toda cadeia de suprimentos. Enfim, um Prestador de Serviço Logístico (PSL) é quem se adapta aos diversos sistemas de uma empresa, por esse motivo é necessário ter flexibilidade e investimentos contínuos em tecnologia.

Para Souza (2007), a evolução da indústria nacional de prestadores de serviços logísticos no Brasil se deu devido a crescente tendência de terceirização das atividades logísticas nas empresas brasileiras e a entrada de grandes empresas internacionais de prestação de serviços logísticos no país, trazendo como consequência, o surgimento de novos formatos de atuação destes prestadores.

Devido às diversas transformações econômicas e sociais que temos passado nas últimas décadas, as empresas se veem forçadas a buscar melhores competências como fator de diferenciação no mercado nacional e internacional (SOUZA, 2007, p.8).

Conforme Ribeiro (2011), verifica-se que contratar prestadores de serviços logísticos que adotam inovações tecnológicas é um caminho para as organizações se destacarem no mercado pela sua capacidade de aprendizagem e alcançarem o sucesso. É importante ressaltar que com relação aos padrões tecnológicos e da concorrência no mercado, ambos estão em evolução constante, por isso, os sistemas de prestação de serviços, devem estar inseridos num processo permanente de melhorias.

Para Tironi (2014), os grandes prestadores de serviços tecnológicos apresentam diversificação vertical e horizontal. A diversificação vertical compreende a prestação de serviços que abrangem as diversas etapas no processo de inovações das empresas, como grande fundamentação nos níveis de empregos prestados diante do cenário atual.

Os serviços tecnológicos são essenciais ao desenvolvimento dos países, nas suas dimensões econômica, social e ambiental. O seu provimento se dá, de modo articulado, entre agentes nacionais e seus congêneres internacionais, configurando um sistema global (TIRONI, 2014, P.27).

De acordo Sorocaba (2014), serviços tecnológicos constituem, portanto, parte de um conjunto de funções de uso indiferenciado pelos diversos setores da economia (indústria, comércio, agricultura e serviços) que incorporam requisitos de qualidade nos processos produtivos.

Para Fries (2013), Prestador de serviço logístico (PSL) tem buscado tanto ampliar a oferta de serviços quanto se diferenciar dos seus concorrentes. Muitos elegeram atividades ou segmentos específicos do mercado para operar ou, ainda, têm investido no sentido de oferecer serviços mais sofisticados aos seus clientes.

De acordo com Costa e Neri (2019), aplicativos de *delivery* integram o ambiente alimentar digital, pois são canais de conveniência para a realização de compras *online*. Nesse ambiente, as possibilidades de local de compra são ampliadas, o que melhora a disponibilidade e a acessibilidade aos alimentos preparados, ou entregas de outros objetos fora do lar. A expansão do acesso à Internet, dispositivos móveis inteligentes, a disseminação da cultura digital são fatores apontados como contribuintes para a popularização do uso de aplicativos de *delivery*.

No momento de distanciamento físico pode-se estar catalisando a adoção do *delivery* de comida nas cidades onde a opção está disponível, desde que os serviços de alimentação sigam as orientações higienicossanitárias, usar esta solução tecnológica é mais seguro do que sair para comer. Assim, mais brasileiros estão optando por receber comida em domicílio. Os aplicativos têm investido em estratégias como descontos, promoções e frete grátis durante esse período (COSTA E NERI, 2019). Diante disso, os serviços de *delivery* ganham mais espaço e vêm sempre aumentando o número de seus usuários no mercado principalmente por causa do momento que se habita.

3. METODOLOGIA

Esse trabalho trata-se sobre a descrição da prestação de serviço em tempo de pandemia no município de Araguaína -TO. Nesta pesquisa foram coletados dados dos prestadores de serviços em tempos de pandemia, que participaram do estudo respondendo um questionário de autopreenchimento pela plataforma virtual *Google Forms*, tendo com um total de 20 empresas participantes.

Fonseca (2012), a pesquisa descritiva, descreve uma realidade tal como apresenta dados, conhecendo-a e interpretando-a por meio da observação, do registro e da análise dos fatos ou fenômeno. A pesquisa é descritiva porque tem como objetivo descrever o máximo possível sobre o assunto estudado, tendo com as características conceitos, para analisar as relações entre as variáveis definidas no tema. A análise descritiva foi utilizada a fim de descrever os prestadores de serviço em tempos de pandemia, as análises foram feitas através de levantamentos de dados qualitativos onde utiliza-se gráficos. Tendo como finalidade a analisar e descrever dados coletados na pesquisa.

De acordo Prodanav e Freitas (2013), pesquisa descritiva quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Tal pesquisa é descritiva porque os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

De acordo Prodanav e Freitas (2013), Abordagem qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. A pesquisa utilizada é de caráter qualitativo, porque os dados foram analisados quantificados, e a partir disso foi preciso se fazer uma análise exploratória para a observação das respostas. Depois da exploração dos dados da pesquisa, a análise descritiva foi utilizada a fim de caracterizar os prestadores de serviços em tempos de pandemia.

O questionário é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante (respondente). O questionário, numa pesquisa, é um instrumento ou programa de coleta de dados. Se sua confecção for feita pelo pesquisador, preenchimento será realizado pelo informante ou respondente (PADRONOV; FREITAS, 2013). Foi aplicado questionários *online* por meio da plataforma *Googles Forms* contendo 10 perguntas objetivas e 1 questão discursiva, sobre os prestadores de serviço logístico em tempos de pandemia, quais meios de plataformas digitais utilizaram. Também buscou saber quais eram as principais vantagens e desvantagens de utilizarem os meios tecnológicos, buscando assim saber qual tipo de serviço tinha sido mais utilizado pelos prestadores de serviços.

Para a análise de dados foram utilizados questionário de autopreenchimento composto por 10 perguntas objetivas e 1 discursivas, tendo como instrumento de pesquisa a coleta de dados. Tal questionário foi enviado pela plataforma *Google Forms*, onde foi possível coletar dados sobre as mudanças na prestação de serviço e quais foram as estratégias utilizadas pelas empresas prestadoras de serviço no período de pandemia covid-19. Com a aplicação do referido questionário facilitou a identificação de estratégias logísticas e também pode se identificar quais eram as ferramentas mais utilizadas.

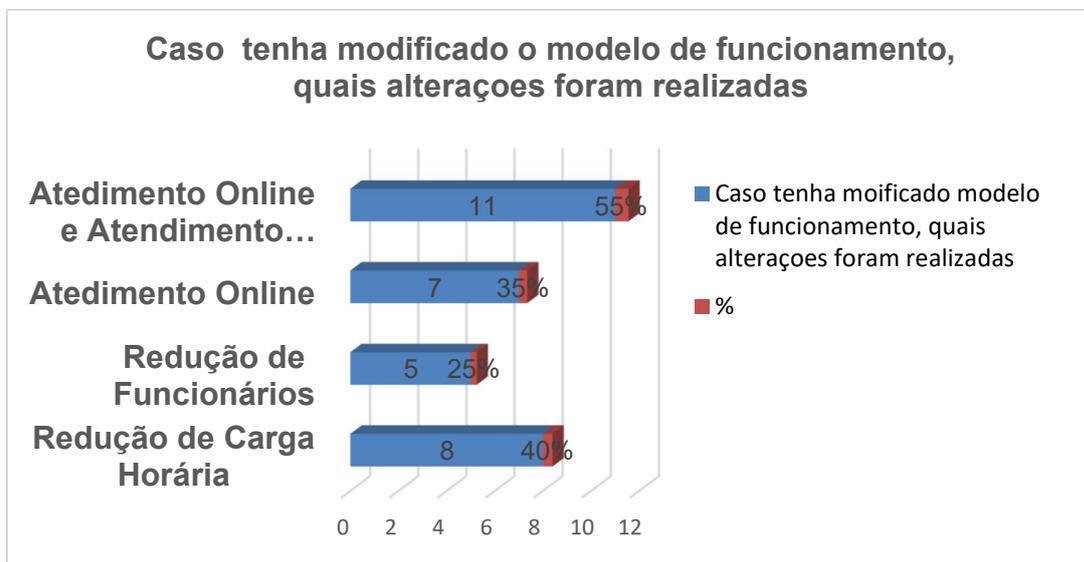
4. APRESENTAÇÃO DE DADOS

Para o desenvolvimento deste trabalho foram escolhidas empresas prestadoras de serviço na cidade de Araguaína, enviado um questionário através da plataforma *Google Forms* com perguntas objetivas e discursivas, onde falava sobre quais estratégias os prestadores de serviços utilizaram e quais era as modificações tiveram que ter durante o período de pandemia covid-19. Diante dessa pesquisa foram coletados dados dos prestadores de serviços em tempos de pandemia em Araguaína -TO, que participaram da pesquisa respondendo um questionário de autopreenchimento pela plataforma virtual *Google Forms* tendo o total de 20 empresas prestadores de serviço que participaram da pesquisa.

Através da aplicação do questionário prestação de serviço em tempos de pandemia, foi perguntado qual tipo de natureza da empresa. Dentre as 20 respostas perguntadas no questionário, foi possível coletar 16 dados sobre a venda de produto totalizando assim 80% venda de produto, e 4 sobre prestação de serviço, calculando assim um percentual de 20% da prestação de serviço. Com base na pergunta e respostas obtidas sobre a prestação de serviço, algumas empresas responderam tiveram que modificar o seu horário de funcionamento no período da pandemia, teve as seguintes respostas 16 empresas responderam sim, que tiveram que modificar seu horário, somando assim 80% do percentual, para atender seus clientes de maneira mais segura. Sendo que 4 empresas responderam não, totalizando 20% dos respondentes, não tiveram que modificar o seu horário de funcionamento.

Com base nos dados do Gráfico 1, foi possível identificar quais foram as modificações e quais alterações que as empresas tiveram que realizar durante a pandemia para a permanência dos atendimentos.

Gráfico 1: modificação do modelo de funcionamento e alterações que foram realizadas



Fonte: Dados da Pesquisa

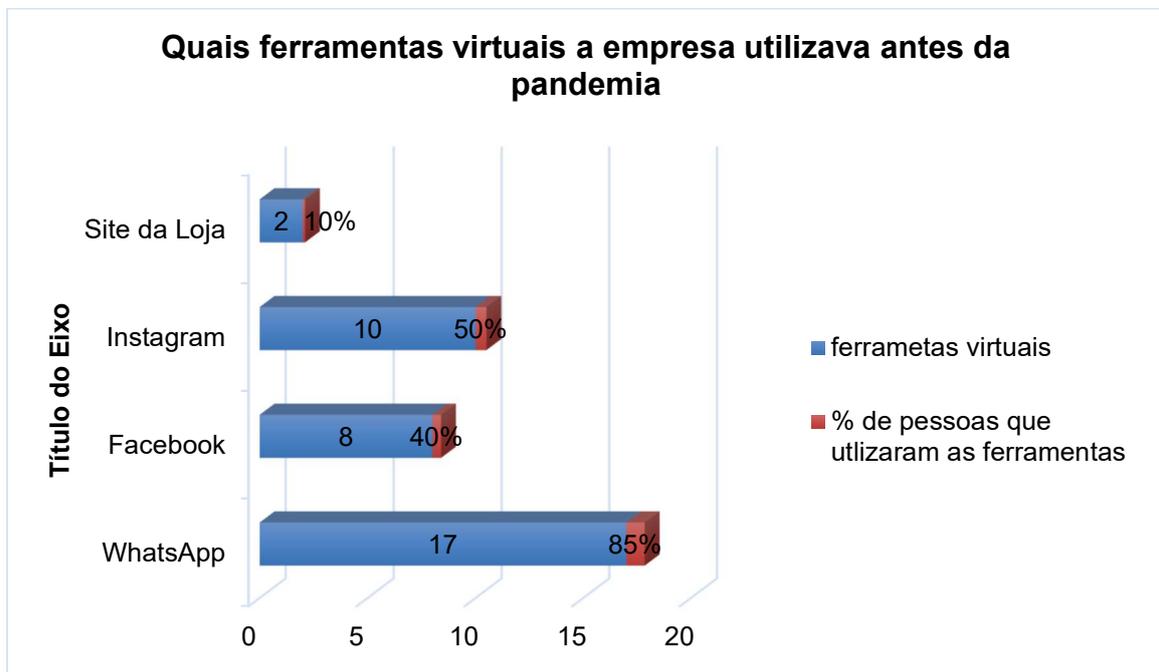
Observa-se o Gráfico 1, foi possível encontrar vários pontos que os horários de funcionamentos foram alterados, realizado assim uma análise com os prestadores de serviço logístico de acordo com as modificações para prestar

serviços aos seus clientes de maneira segura. A descrição dos dados realizada possui duas formas: a primeira pode ser observar quais foram as modificações, que aconteceu no período da pandemia e algumas medidas protetivas tiveram que ser tomadas para continuar o funcionamento das empresas como o atendimento físico tiveram que ser reduzido o modelo de funcionamento dos serviços, e a segunda parte mostra quais alterações foram realizadas durante esse período.

Para Cotrim (2020), durante a crise de COVID-19, que fez com que restaurantes e estabelecimentos que funcionavam de portas abertas tiveram que readaptar as empresas, sendo essencial para garantir que permanecessem atuando por meios de entregas. Fazendo com que os prestadores de serviços logísticos procurassem uma maneira ideal para se adequar à nova modalidade do cenário atual, prestando serviço de qualidade aos seus clientes.

No gráfico 2 pode ser observado que a maioria dos prestadores utilizavam as redes sociais ou até mesmo sites da própria loja para a venda de seus produtos.

Gráfico 2: Ferramentas virtuais utilizada pelas empresas antes da pandemia



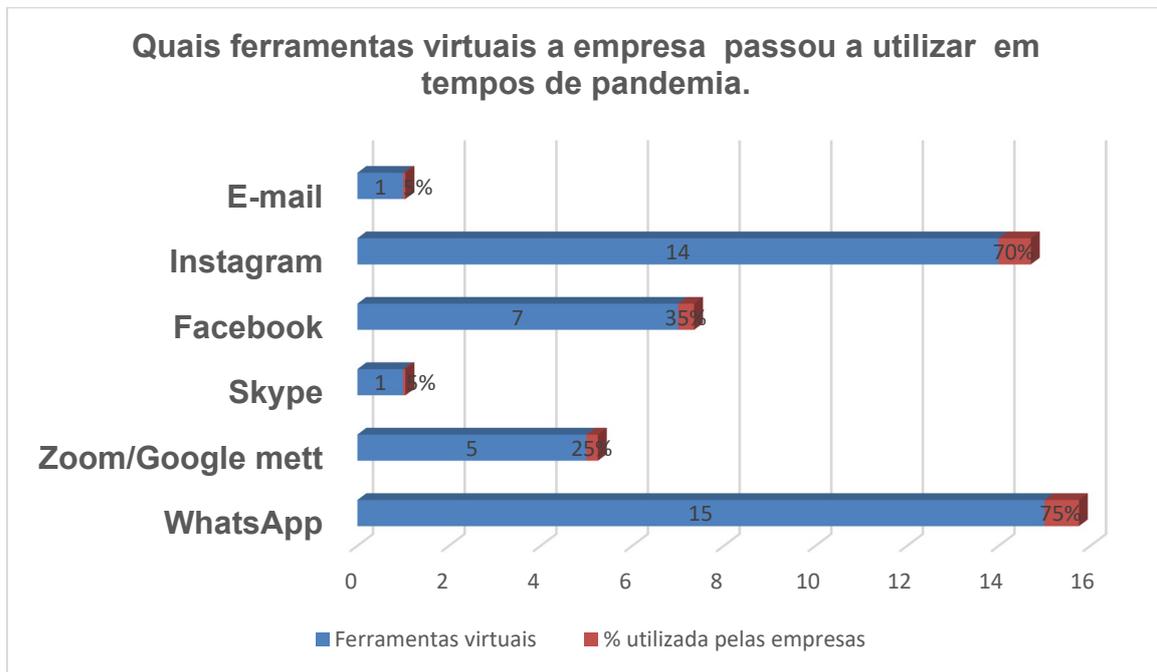
Fonte: Dados da pesquisa

Constatou-se a partir das respostas obtidas que no geral a maioria das ferramentas utilizadas pelos prestadores de serviço possui uma grande importância

para a venda de seu produto/serviço. Sendo assim, é possível entender que as ferramentas virtuais utilizadas têm um grande papel nas empresas principalmente a plataforma *WhatsApp* que é a mais utilizada para atendimentos dos clientes. Diante das respostas obtidas no Gráfico 2 pode ser notar que duas empresas responderam que utiliza o site da própria loja somando assim um percentual de 20%. Outras 10 empresas responderam que utiliza a plataforma virtual Instagram somando assim um percentual 50%. Outras 8 empresas responderam que utiliza facebook com ferramenta virtual somando assim um percentual de 40%. Diante disso pode se observar que a plataforma mais utilizada pelas as empresas e o WhatsApp, sendo que 17 empresas responderam que utiliza ela com ferramenta virtual somando assim uma porcentagem de 85%.

Para Tironi (2014), os grandes prestadores de serviços tecnológicos apresentam diversificação vertical e horizontal. A diversificação vertical compreende a prestação de serviços que abrangem as diversas etapas no processo de inovações das empresas, como grande fundamentação nos níveis de empregos prestados diante do cenário atual. No gráfico 3, sobre quais ferramentas virtuais as empresas passaram a utilizar, sendo assim foi observado que os prestadores utilizavam bastante as redes sociais como fonte de comunicação para atender seus clientes.

Gráfico 3: Quais ferramentas virtuais as empresas passaram a utilizar em tempos de pandemia.



Fonte: Dados da pesquisa

Com base nos dados obtidos, de maneira geral, sobre a percepção das ferramentas virtuais, possuem uma força significativa para os prestadores de serviços principalmente durante a pandemia, de forma geral e com base nos resultados obtidos acima, existem duas ferramentas mais utilizadas são *WhatsApp* e o *Instagram*. Com base nessa percepção é possível afirmar que as plataformas vêm sendo bastante utilizadas nesse período. Durante a observação do gráfico 3, pode-se notar as ferramentas virtuais *WhatsApp* e *Instagram* aumentou durante o período de pandemia na utilização das empresas prestadoras de serviço.

Com base nos dados obtidos no Gráfico 3 pode ser observado que 1 empresa passou a utilizar e-mail com ferramenta virtual somando assim um percentual de 5%. Sendo que 14 empresas passaram a utilizar o Instagram com ferramenta, somando assim um percentual 70%. E 8 empresas passou a utilizar o Facebook como ferramenta virtual somando assim 35% do percentual, uma empresa passou a utilizar o Skype com ferramenta virtual somando assim 5%. Sendo que 5 empresas utilizaram o Zoom/ Google Meet como ferramenta virtual somando uma porcentagem de 25%. Tendo como a plataforma mais utilizada no período de pandemia a

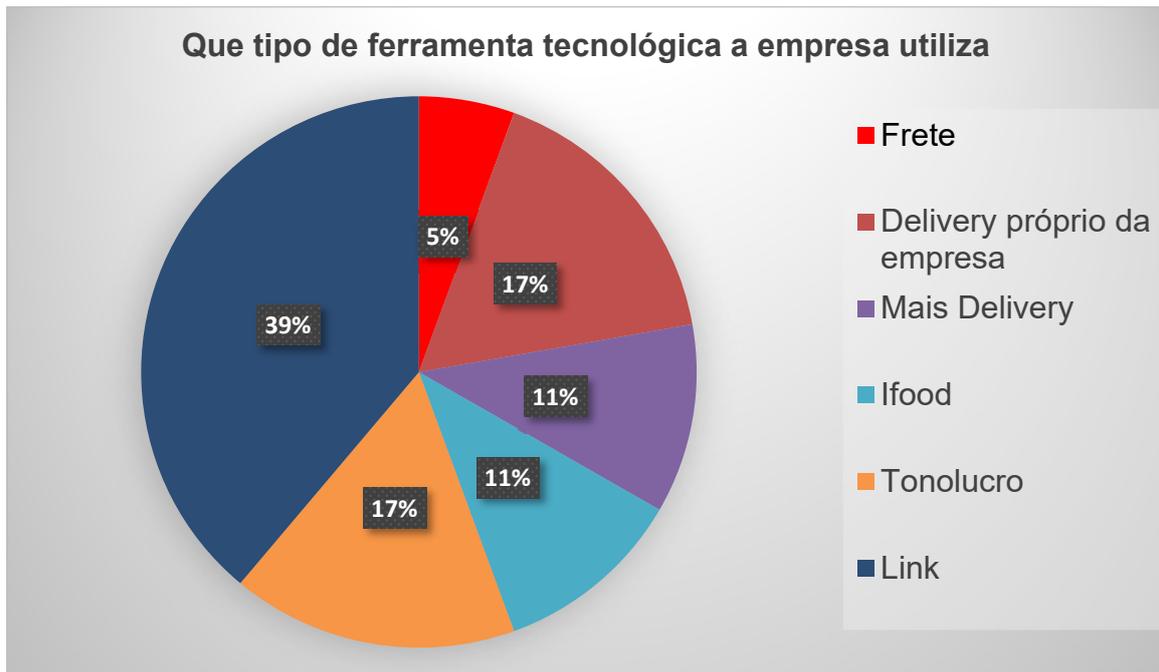
plataforma WhtasApp, onde 15 empresas passaram a utilizar a plataforma somando um percentual de 75%.

Para Fries (2013), Prestador de serviço logístico (PSL) tem buscado tanto ampliar a oferta de serviços quanto se diferenciar dos seus concorrentes. Muitos elegeram atividades ou segmentos específicos do mercado para operar ou, ainda, têm investido no sentido de oferecer serviços mais sofisticados aos seus clientes.

No questionário perguntou-se quais foram as modificações no geral que empresa utilizaram na prestação de serviço no tempo de pandemia. Identificou -se que dos 20 respondentes da pesquisa, 13 pessoas responderam que as modificações que tiveram, foi demarcação de distanciamento social, totalizando assim 65% do percentual nas modificações utilizadas. Já 7 pessoas responderam que as modificações foi a marcação de horário de atendimento, somando assim 35% no total. De acordo com os dados pode-se observar quais foram as alterações de higiene as empresas tiveram com a chegada da pandemia. Dos 20 respondentes, todos prestadores de serviço tiveram a disponibilização de álcool em gel, tornando assim um percentual de 100%. Seis empresas tiveram que adotar tapete higiênico para a segurança dos seus clientes, totalizando assim 30% dos prestadores. Diante disso também 8 empresas tiveram que colocar lavatório de higiene das mãos para que passem mais segurança com as alterações durante a pandemia, somando um percentual de 40% das modificações.

Foi perguntado a seguinte pergunta; se empresa utiliza algum meio tecnológico para facilitar a entrega dos seus produtos/serviço. Observa-se assim que 75% dos prestadores utilizaram algum meio tecnológico, sendo que 25% não utilizaram nenhum tipo de meio tecnológico para facilitar a entrega do serviço.

Com base no Gráfico 4 a seguir e nas respostas obtidas pelos prestadores de serviços foram registrados quais tipos de ferramentas tecnológica são mais utilizadas pelas empresas.

Gráfico 4: Quais tipos de ferramentas tecnológicas as empresas utilizam

Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se observar que a maioria das empresas respondentes possuem seu link própria da empresa. Após a identificação das ferramentas mais utilizada pode-se notar que para melhor compreensão das empresas algumas empresas utilizam ferramentas digitais como mostra no gráfico 4.

Diante dos dados obtidos no Gráfico pode ser observado que 5% das empresas possui frente próprio. Sendo assim 17% possui Delivery próprio da empresa, e 11% utiliza a plataforma mais delivey, 11% utiliza a plataforma ifood com meio de entrega, 17% utiliza o Tonolucro com um meio de serviço de entrega e a mais utilizada e o link da própria empresa com o percentual de 39%.

De acordo Dutra e Zani (2020), o delivery tem crescido e está cada vez mais presente no cotidiano da população mundial. Deste modo, percebe se que para essa prática é necessário que os estabelecimentos sigam normas e tenham o maior cuidado com a higiene e boas práticas de seus produtos até chegar ao seu consumidor final.

Foram perguntadas quais as vantagens e desvantagens na modificação da estratégia na prestação de serviços aos clientes no período da pandemia. Tendo assim algumas respostas como: muitas empresas não teve nenhuma mudança ate

porque já trabalhava de forma online, algumas empresas passaram a trabalhar com um sistema de atendimento online, buscando algumas das vantagens nesse ramo, como atendimento de ótima qualidade para os seus clientes, outros tiveram que se readaptar as plataformas digitais, surgiram algumas vantagens nos aumentos de vendas em delivery, buscando facilitar os pedidos através das Mídias sociais, tendo como principais pontos negativos a redução de funcionários, algumas empresas também que atendia de formas presenciais passaram a ter somente atendimento online devido as restrições impostas pela prefeitura.

De acordo a análise das respostas sobre as empresas pode-se perceber que há uma grande maioria de serviços prestados como de atendimentos *online*, sendo assim trazendo maior comodidade aos clientes, buscando também a diminuição dos casos de Covid-19, tendo como alguns fatores as alterações e modificações que as empresas tiveram com a chegada da pandemia.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O referido estudo se propôs a descrever as estratégias logísticas tecnológicas utilizadas pelos prestadores de serviço da cidade de Araguaína -TO em tempos de pandemia. Buscando assim descrever dados sobre a ferramentas virtuais que as empresas utilizavam, buscando também saber qual era as modificações que os prestadores de serviço tiveram antes e durante com a chegada da pandemia. Além disso, também foi possível através de cada análise individual das questões, observar que alguns itens coletados na pesquisa precisaram de algumas modificações e alterações, no atendimento ao cliente no período de pandemia, buscando -se descrever os processos de serviços das empresas.

Com base nos dados coletados chega-se à considerações que o referido trabalho realizado contribui só para a descrição dos serviços prestados, mais também onde foi descrito sobre as estratégias e modificações que os prestadores tiveram que ter durante a pandemia, buscando também saber quais era estratégias utilizadas pelos prestadores de venda de produto ou prestação de serviço. Além disso, com a elaboração do trabalho foi possível agregar alguns conhecimentos

adquiridos através das respostas dos prestadores de serviço, buscado assim descrever melhor os serviços.

O problema de pesquisa foi respondido através da análise de dados coletados através do questionário aplicado aos prestadores de serviço, onde se constatou dados de empresas prestadoras de serviço, onde tiveram algumas modificações devido a pandemia, quais os meios tecnológicos utilizavam para a permanência da empresa.

Estudo buscou identificar prestadores de serviço em tempos de pandemia, diante disso algumas delimitações foram encontradas no decorrer da aplicação do questionário devido alguns prestadores de serviço não querer responder as perguntas.

Por ser um tema muito novo, observa-se que o tema pode ser bastante explorado por diversos pesquisadores na elaboração de novos trabalhos, podendo ser utilizados várias metodologias diferentes, buscando assim estratégias e modificações para os prestadores de serviço visando assim no discutir sobre a prestação de serviço.

Uma das grandes limitações da pesquisa foi que o questionário iria ser aplicado presencialmente nas empresas prestadoras de serviços, mas devido a pandemia foi aplicado através da plataforma Google forms, onde dificultou a coleta de dados.

Como proposição de sugestões da pesquisa sobre estratégias e modificações na prestação de serviço, pode ser estudado sobre a melhoria dos serviços prestados, onde pode se aprofundar mais serviços de acordo com as demanda das empresa, principalmente no ramo empresarial, onde pode também se analisar quais clientes foram segurança com os serviços prestados, buscando sempre atender as expectativas dos clientes criadas diante dos serviços.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Romero de Maranhão; SENHORAS, Elói Martins. Orçamento de Guerra no enfrentamento à COVID-19: entre manobras parlamentares e batalhas políticas. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 2, n. 6, p. 113-132, 2020.

ALBUQUERQUE, Nila Larisse de Silva. Planejamento operacional durante a pandemia de COVID-19: comparação entre recomendações da organização mundial da saúde e o plano de contingência nacional. **Cogitare Enfermagem**, v. 25, 2020.

ANKE, Danieli Cristine Milan; SILVA, Mayara Cristina Ghedini Da. O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E OS INDICADORES DE DESEMPENHO. **Anais da Jornada Científica dos Campos Gerais**, v. 17, 2019.

AMARAL, Synara; MAIO, Márcia Cristina Zanata. ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES EM TEMPOS DE PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS. **Contemporânea (ISSN 2675-2107)**, v. 2, n. 4, 2020.

BALLOU, Ronald H, **Gerenciamento Da Cadeia De Suprimentos/Logística Empresarial**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

COTRIM, Maju. **Gazeta do Cerrado 2020** Disponível em: <https://gazetadocerrado.com.br/driblando-a-criese-mercado-delivery-cresce-130-em-araguaina-e-movimenta-rede-de-servicos-noticias-do-tocantins/>. Acesso: 27 de out de 2020.

CASTIGLIONI, JOSE ANTONIO DE MATTOS. **Processos Logísticos**. Saraiva Educação SA, 2014.

COSTA, Francisco José Carvalho; NERI, Marcos Antonio Lima. Proposta de desenvolvimento de uma aplicação mobile para serviços de delivery alimentício e impactos da computação móvel no mercado gastronômico. In: **Anais da VII Escola Regional de Computação Aplicada à Saúde**. SBC, 2019. p. 115-120.

DUTRA, Júlio Afonso Alves; ZANI, Rafaela. Uma análise das práticas de delivery de alimentos em tempos de pandemia do COVID-19. **Almanaque Multidisciplinar de Pesquisa**, v. 7, n. 2, 2020.

FONSECA, Regina Célia Veiga da. Metodologia do trabalho científico. 2012.

FONTANILLAS, Carlos Navarro; BARBOSA, Erica Hottes. A Qualificação de um Prestador de Serviço Logístico é o que Garante o Sucesso na Gestão da Cadeia de Suprimentos. **Sustainable Business International Journal**, n. 23, p. 15-15, 2013.

FORMIGONI, Alexandre; RODRIGUES, Enio Fernandes; REIS, João Gilberto Mendes dos. Análise da qualidade de serviços em prestadores de serviços logísticos. **A engenharia de produção e o desenvolvimento sustentável: integrando tecnologia e gestão**. Salvador, BA, Brasil, 06 a 09 de outubro de 2009. FRIES, Carlos Ernani et al. Avaliação do Impacto do uso de Tecnologias de Informação e Comunicação na Eficiência de Prestadores de Serviços Logísticos. 2013.

GULLO, Maria Carolina. A Economia na Pandemia Covid-19: Algumas Considerações/The Economy in Pandemic Covid-19: Some Considerations. **ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, 2020.

HERMOGENES, Lucas Ramon et al. A IMPORTÂNCIA DAS DIGITAL SKILLS EM TEMPOS DE CRISE: alguns aplicativos utilizados durante o isolamento social devido à pandemia do covid-19. **Revista Augustus**, v. 25, n. 51, p. 198-218, 2020.

MARCHESINI, Márcia Maria Penteado; ALCÂNTARA, Rosane Lúcia Chicarelli. Conceituando o serviço logístico e seus elementos. **Revista de Ciência & tecnologia**, v. 17, n. 33, p. 65-86, 2012.

TIRONI, Luís Fernando. Globalização em serviços tecnológicos. **Nº33**, p. 27, 2014.

MARQUES, Heidy Laura Rodrigues. **Análise e Avaliação do Desempenho do serviço Logístico ao cliente interno da empresa “ABC”**. 2011. Tese de Doutorado. Instituto Superior de Economia e Gestão.

OLIVEIRA, Eliane Lourenço de; FORMIGONI, Alexandre. A IMPORTÂNCIA DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NA GESTÃO DE NEGÓCIOS EM TEMPOS DE CRISE. **Revista Fatec Sebrae em debate-gestão, tecnologias e negócios**, v. 7, n. 12, p. 1-1, 2020.

OLIVEIRA, Marcus Vinicius de Souza Silva. **Nível de Serviço Logístico, Estrutura Organizacional da Logística e Desempenho Empresarial: Associações e Contingenciadores**. 2005. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

PINTO, Ronaldo Carvalho. Excelência em serviços: o valor percebido pelo cliente Ronaldo Carvalho Pinto. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 10, n. 12, p. 58-72, 2006.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico- 2ª Edição**. Editora Feevale, 2013.

POLMANN, Bruna Fabiani et al. A Fábrica Working Bar: Proposta de Adaptação para a Empresa em Meio a Pandemia. 2020.

RIBEIRO, Priscilla CC; FREITAS, Raphaela IM. Logística e transportes: uma discussão sobre a terceirização e o os prestadores de serviços. **ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, v. 31, p. 1-12, 2011.

SANTOS, Adaberto Bertaggia dos. **Logística diferencial de grande impacto no serviço prestado ao cliente; disponível em: <https://www.logweb.com.br/logistica-diferencial-de-grande-impacto-no-servico-prestado-ao-cliente/>** Acesso: 20 de mar.2020.

SANTOS, João Almeida; PARRA FILHO, Domingos. Metodologia científica. 2012.

SILVA, Alexsandro Borges da. ESTRUTURA LOGÍSTICA DO NÍVEL DE SERVIÇO DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE PARA PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS. 2013.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. **Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 33-44, 2009.**

SOROCABA, E. M. ANÁLISE DA OFERTA E DEMANDA DE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS. 2014.

SOUZA, Cristiane Duarte de. A evolução dos prestadores de serviços logísticos: Prestadores de serviço tradicionais, operadores logísticos e integradores logísticos. **SIMPÓSIO DE EXCELENCIA E GESTÃO EM TECNOLOGIA (SEGeT)**, v. 4, 2007.