

JOÃO ROSAL FILHO

LOGÍSTICA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMO AGREGADORA
DA HOSPITALIDADE - UM ESTUDO DE CASO: AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS

Orientador: Prof. Dr. Hilário Ângelo Pelizzer

Defesa: 19.08.2004

São Paulo

Universidade Anhembi Morumbi

2004.

RESUMO

O presente trabalho explora a relação entre a logística da prestação de serviços, a prestação de serviços em geral e o marketing de serviços de forma a evidenciar que a qualidade nos serviços prestados está relacionada com o grau de hospitalidade comercial percebida por aqueles que recebem os serviços, isto é, os usuários. A logística tem seu papel fundamental como integradora dos fornecedores, produtores e usuários, portanto, pela rede de abastecimento, uma vez que é o processo que busca o gerenciamento e a coordenação de todas as atividades na rede de oferta, desde o fornecimento e as compras, passando pela produção, até os canais de distribuição aos clientes e/ou usuários em geral. O poder do consumidor sobre as empresas, nunca foi tão intenso como nos tempos atuais. Mesmo quem não atua em contato direto com o elo final de uma rede produtiva ou de prestação de serviços, já se deparou com essa verdade, portanto, qualquer melhoria na logística existente, agregará valor à hospitalidade comercial, como resultado do aumento da qualidade percebida pelo consumidor, estimulando a competitividade, a fidelização do usuário e principalmente sua satisfação. O Aeroporto Internacional de Guarulhos, escolhido como objeto de um estudo de caso, é um local de trânsito turístico e comercial, responsável pelo transporte de passageiros que optam pelo transporte aéreo, de fundamental importância para o setor turístico, bem como o local de chegada de pessoas (turistas, passageiros, visitantes) que, em última instância, caracteriza o denominado turismo receptivo e nesse contexto, a logística tem papel fundamental em relação à satisfação e fidelização dos usuários, atuando como agregadora de valor à hospitalidade comercial. Deve-se considerar que os produtos turísticos, dependem basicamente, da qualidade dos serviços prestados e de toda uma logística que permita ao usuário, ser atendido com hospitalidade.

PALAVRAS-CHAVE: Logística de Prestação de Serviços (LPS). Transporte aéreo. Hospitalidade comercial. Turismo receptivo. Marketing de serviços