



# LOGS

LOGÍSTICA  
E OPERAÇÕES  
GLOBAIS SUSTENTÁVEIS



Universidade Presbiteriana  
**Mackenzie**

© 2020 by Universidade Presbiteriana Mackenzie

Os direitos de publicação desta revista são da Universidade Presbiteriana Mackenzie.  
Os textos publicados na revista são de inteira responsabilidade de seus autores.  
Permite-se a reprodução desde que citada a fonte.

A Revista LOGS: Logística e Operações Globais Sustentáveis está disponível em:  
<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/LOGS>

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Revista LOGS [recurso eletrônico] : Logística e Operações Globais Sustentáveis / Universidade Presbiteriana Mackenzie, Centro de Ciências Sociais e Aplicadas - v. 1, n. 1 (2019-). – São Paulo : Editora Mackenzie, 2019-.

Semestral.

ISSN

1. Logística - Periódicos. 2. Sustentabilidade - Periódicos. I. Universidade Presbiteriana Mackenzie. Centro de Ciências Sociais e Aplicadas.

CDD 658.5

Bibliotecária Responsável: Eliana Barboza de Oliveira Silva - CRB 8/8925

### Universidade Presbiteriana Mackenzie

Reitor: Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Chanceler: Robinson Grangeiro Monteiro

### Editora Mackenzie

John Marion Sydenstricker-Neto

### Diretor do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas

Adilson Aderito da Silva

### Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis

Henrique Formigoni

### Instituto Presbiteriano Mackenzie – Entidade Mantenedora

Diretor-Presidente: José Inácio Ramos

Diretor de Desenvolvimento Humano e Infraestrutura: José Francisco Hintze Junior

Diretor de Educação: Ciro Aimbiré de Moraes Santos

Diretor de Estratégia e Negócios: André Ricardo de Almeida Ribeiro

Diretor de Finanças e Suprimentos: José Paulo Fernandes Júnior

Diretoria de Saúde: Luiz Roberto Martins Rocha

LOGS – Rev. Logística e Operações Globais e Sustentáveis	São Paulo	v. 2	n. 2	p. 1-100	jul./dez. 2020
--	-----------	------	------	----------	----------------

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA  
Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Edifício Rev. Modesto Carvalhosa  
Rua da Consolação, 930 – sala 601  
Consolação – São Paulo – SP – CEP 01302-907



# LOGS

LOGÍSTICA  
E OPERAÇÕES  
GLOBAIS SUSTENTÁVEIS



Universidade Presbiteriana  
**Mackenzie**

## COMISSÃO EDITORIAL DA REVISTA

Roberto Ramos de Moraes  
Rogério Monteiro  
Élvio Porto  
Ester Felix  
Márcio Dias

## CONSELHO EDITORIAL CIENTÍFICO

Paulino Graciano Francischini (Poli-USP);  
Orlando Fontes Lima (Unicamp);  
Enio Fernandes Rodrigues (IFSP - Suzano);  
Valdir Cardoso de Souza (FEI);  
Fernando Coelho Martins Ferreira (FGV) ;  
Fabio Ytoshi Shibao (Uninove);  
Francisco Américo Cassano (UPM) ;  
Rubens Vieira da Silva (FATEC Carapicuíba);  
João Roberto Maiellaro (FATEC-ZL)

## EDITOR ACADÊMICO

Roberto Gardesani

## PRODUÇÃO EDITORIAL

Surane Vellenich

## PROJETO GRÁFICO E CAPA

Ana Cláudia de Mauro e Surane Vellenich

## PREPARAÇÃO DE ORIGINALS

Hebe Lucas

## REVISÃO

Carolina Amaral (Caduá)

## DIAGRAMAÇÃO

Acqua Estúdio Gráfico

# SUMÁRIO

- 7 A Pousada Pinho Bravo e a formação de uma rede sustentável (Camanducaia – MG)  
ANA PASETTI DE CARVALHO, BRUNA SOARES RODRIGUES, IARA MOSCARDINI, LARISSA F. JESUS, MARCOS A. FRANKLIN, LECY CERILLO
- 40 CCQ, produtividade e segurança: um estudo em uma multinacional japonesa  
ELIACY CAVALCANTI LÉLIS, EDNARDO SAMPAIO AMORIM
- 80 Qualidade do transporte na ótica dos usuários no corredor de ônibus Nossa Senhora do Sabará – SP  
ALEXANDRE COSTA GONÇALVES, FABIO YTOSHI SHIBAO, GERALDO C. OLIVEIRA NETO, MARIO ROBERTO DOS SANTOS

# EDITORIAL

Diante dos impactos que a Covid-19 trouxe para todos os segmentos produtivos, a *Revista LOGS (Logística e Operações Globais Sustentáveis)* – CCSA/UPM manteve o seu compromisso de divulgar pesquisas científicas de professores e de pesquisadores de instituições de ensino consideradas parceiras e da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Neste número serão apresentados aos leitores artigos que tratam da prestação de serviços com vistas à sustentabilidade, da importância da melhoria contínua da qualidade visando produtividade e segurança, assim como do processo de terceirização na busca da qualidade.

**Prof. Dr. Roberto Gardesani**

Coordenador do Núcleo de Estudos em Logística e Cadeias de Suprimentos e Valor (MACKLOGS) – CCSA – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas Universidade Presbiteriana Mackenzie.