



Cód. 12906 - Artigo na íntegra não disponível, pois foi indicado para "Fast Track" de Revista Científica

## ***RESILIÊNCIA NA CADEIA DE SUPRIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO DOS IMPACTOS DA COVID 19 NOS FOOD SERVICES***

### ***SUPPLY CHAIN RESILIENCE: A CASE STUDY OF THE EFFECTS OF COVID 19 ON FOODSERVICES***

Área temática: Logística, Gestão da Cadeia de Suprimentos e Operações.

*ALVES, Ana Paula Taveira\**  
*COSTA, Flávio Henrique de Oliveira*  
*METIDIARI, Natália Damasceno*  
*FERREIRA, Luiza Maniglia*  
*Centro Universitário Municipal de Franca Uni-FACEF*

#### **Resumo**

Resiliência na cadeia de suprimentos é a capacidade adaptativa de uma cadeia em se preparar para eventos inesperados, mantendo continuidade das operações e retornando ao estado original ou melhorado. Nesse contexto, acredita-se que a resiliência contribua com a redução dos impactos causados por eventos adversos, como a pandemia de COVID-19. Dentre as consequências sentidas em todo o mundo, podemos destacar o grande impacto nas operações dos food services. O food service engloba todos os segmentos nos quais as refeições são preparadas fora do lar. A Pandemia gerou diversas incertezas, foi necessário realizar o distanciamento social e lockdown e, por esta razão, este segmento necessitou se reinventar para conseguir manter-se no mercado. Este estudo teve por objetivo avaliar a relação entre a resiliência e a resposta à pandemia de COVID-19 nas empresas de food services. Participaram do estudo dez empresas de micro e pequeno porte, localizadas na cidade de Franca - SP. Para a avaliação foram realizadas entrevistas semiestruturadas. Os dados obtidos revelam que os riscos que as cadeias de suprimentos estão sujeitas deriva de vários fatores internos ou externos, salienta-se que os externos são mais difíceis de se controlar. Com isto, é necessário utilizar os elementos de resiliência para que as organizações consigam reconfigurar-se. Os elementos mais amplamente utilizados foram tecnologia, gestão de conhecimento e comunicação, assim, verifica-se que há semelhança nas estratégias utilizadas, uma vez que todos tinham o foco em comum, aumentar seu faturamento imediato e continuar no mercado. Esses dados sinalizam a necessidade de planejamento nas organizações.

**Palavras-chave:** Cadeia de suprimentos; Food services; Resiliência.

#### **Abstract**

Supply chain resilience is the adaptative capacity of it in getting prepared to unpredictable events, answering to ruptures and recovering from them, maintaining continuity of operations. In this context, it is believed that resilience contributes to the reduction of impacts caused by adverse events, as the lockdown measure generated by COVID-19 pandemic initiated in 2020, whose consequences are felt until the moment this study is presented. Among the consequences felt worldwide, it can be highlighted the impacts in food service's operations. Food service



includes all segments in which meals are prepared away from home and consumed on-site or at home. The Pandemic created several uncertainties, it was necessary to implement social distancing and lockdown, for this reason, this segment needed to reinvent itself to stay on the market. This study aimed to evaluate the connection between resilience and the response to COVID-19 pandemic in food service companies. Ten micro and small companies, located in Franca - SP, participated in the study. For the evaluation, semi-structured interviews were carried out, their analyzes revealed that the companies did not have the planning to face such rupture. The data obtained reveal that the risks to which the supply chain is submitted arise from several internal and external factors, it should be noted that the external ones are harder to control. Therewith, it is necessary to use resilience elements so organizations could be able to reconfigure themselves. The most widely used elements were technology, knowledge management and communication, therefore, similarities are noticed in the used strategies, since all of them had a common focus on increasing their immediate revenue and continuing in the market. These data indicate the need for planning in organizations, the surveyed companies consider knowledge management more important to face crises.

**Keywords:** Supply Chain; Food services; Resilience.