

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE MAUÁ**  
**EXTENSÃO “JOÃO PAULO II”**

CILENE SOUZA SILVA  
DEISE NAIARA SOUZA OLIVEIRA  
MARCOS VINICIUS ALVES MARQUES VIANA  
SHERILIN PEDROSO DOS PASSOS  
VALÉRIA LIMA DE MEIRELES

**DISNEY: A LOGÍSTICA DE ENTRETENIMENTO DE UM PARQUE DE DIVERSÃO**

MAUÁ – SP  
Dezembro/2025

**CILENE SOUZA SILVA**  
**DEISE NAIARA SOUZA OLIVEIRA**  
**MARCOS VINICIUS ALVES MARQUES VIANA**  
**SHERILIN PEDROSO DOS PASSOS**  
**VALÉRIA LIMA DE MEIRELES**

**DISNEY: A LOGÍSTICA DE ENTRETENIMENTO DE UM PARQUE DE DIVERSÃO**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado a Escola Técnica Estadual de  
Mauá como requisito para a obtenção do  
título de técnico em Administração.

Orientadora do projeto: Prof.<sup>a</sup>

MAUÁ – SP  
Dezembro/2025

CILENE SOUZA SILVA  
DEISE NAIARA SOUZA OLIVEIRA  
MARCOS VINICIUS ALVES MARQUES VIANA  
SHERILIN PEDROSO DOS PASSOS  
VALÉRIA LIMA DE MEIRELES

DISNEY: A LOGÍSTICA DE ENTRETENIMENTO DE UM PARQUE DE DIVERSÃO

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado a Escola Técnica Estadual de  
Mauá como requisito para a obtenção do  
título de técnico em Administração.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado e aprovado em: dd/12/2025.

Banca examinadora:

---

Prof, ETEC de Mauá – Orientador

---

Prof. (Título) Nome do Professor, ETEC de Mauá – Avaliador

---

Prof. (Título) Nome do Professor, ETEC de Mauá – Avaliador

Este trabalho é dedicado a nossa família, amigos e professores  
que ajudaram a construir esse trabalho.

Agradecemos aos Professores da ETEC de Mauá pela dedicação e ensinamentos transmitidos que permitiram que o trabalho fosse realizado; aos nossos amigos que contribuíram com materiais de pesquisa, que possibilitaram que nós conseguíssemos finalizar este trabalho.

“Eu não faço filme para crianças, faço filmes para as crianças que vivem dentro de todos nós, tenham ela 6 ou 60 anos”.

WALT DISNEY (s.d.)

## RESUMO

No presente trabalho está sendo apresentado a análise da logística de entretenimento nos parques da *Disney*, focando nos desafios logísticos, nas soluções implementadas para otimizar a experiência dos visitantes, e no impacto da eficiência logística na satisfação e lucratividade do negócio. A pesquisa utiliza métodos bibliográficos, exploratórios e descritivos, qualitativos e quantitativos para investigar como a *Disney* gerencia filas, estoques, pessoal e tecnologia para criar uma experiência mágica e eficiente, já nos dados da pesquisa foi apresentado os gráficos obtidos através do questionário respondido no Google forms.

Palavras-chave: *Disney*. Logística. Parque. Entretenimento. Magia.

## **ABSTRACT**

This paper presents an analysis of entertainment logistics at *Disney* Parks, focusing on logistical challenges, implemented solutions to optimize visitor experience, and the impact of logistical efficiency on customer satisfaction and profitability. The research uses bibliographic, exploratory, descriptive, qualitative and quantitative methods to investigate how *Disney* manages queues, inventory, personnel, and technology to create a magical and efficient experience, the research data already presented the graphs obtained through the questionnaire answered on Google Forms

Key words: *Disney*. Logistics. Park. Entertainment. Magic.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Wall-E.....	26
------------------------	----

## **LISTA DE QUADROS E TABELAS**

Quadro 1 – Experiência dos visitantes.....	29
--	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quais Parques Da Disney você visitou .....	30
Gráfico 2 - Você viajou sozinho, em casal, com amigos ou com a família .....	30
Gráfico 3 – Faixa etária .....	31
Gráfico 4 – Você utilizou algum sistema de agendamento de filas .....	31
Gráfico 5 - Como avaliaria a organização das filas .....	32
Gráfico 6 – Como você avaliaria a qualidade das atrações .....	32
Gráfico 7 – Você assistiu a algum show ou espetáculo? Como avalia a experiência	33
Gráfico 8 – Você considerou a variedade de atrações e entretenimento suficiente ..	33
Gráfico 9 – Como você avaliaria sua experiência geral nos parques da Disney .....	34
Gráfico 10 – Você recomendaria os parques da Disney para amigos e familiares ...	34

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	14
1.1	PROBLEMÁTICA .....	15
1.2	HIPÓTESE.....	15
1.3	JUSTIFICATIVA .....	15
1.4	OBJETIVOS.....	16
1.5	METODOLOGIA .....	16
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEORICA.....	17
2.1	CONCEITO DE LOGÍSTICA .....	17
2.2	CONCEITO DE LOGÍSTICA REVERSA.....	17
2.3	SUPPLY CHAIN .....	18
2.4	COMO ELES SE APLICAM AO CONTEXTO DE ENTRETENIMENTO .....	20
2.5	LOGÍSTICA DE ENTRETENIMENTO .....	21
3.	ESTUDO DE TEMA: DISNEY .....	22
3.1	A HISTÓRIA DA DISNEY.....	22
3.2	TIPOS DE LOGÍSTICA NA DISNEY .....	23
3.3	GESTÃO DE FILAS .....	24
3.4	GESTÃO DE ESTOQUE .....	24
3.5	GESTÃO DO ELENCO.....	25
3.6	SUSTENTABILIDADE .....	25
4.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	28
5.	ANÁLISE, DISCUSSÃO E RESULTADOS DADOS DA PESQUISA.....	29
5.1	INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS .....	30
5.2	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	34
5.3	SÍNTESE .....	35
	CONCLUSÃO .....	36
	REFERÊNCIAS .....	37

## 1. INTRODUÇÃO

Os parques temáticos são locais de diversão e entretenimento que oferecem para os seus visitantes shows incríveis e uma atmosfera mágica, esses espaços são ideias para pessoas que buscam momentos de diversão e descontração (DESTINO TOP, 2024).

A *Disney* é conhecida por seus parques temáticos, a maioria deles localizados nos Estados Unidos em Orlando, mais também existem outros espalhados pelo mundo. Cada um deles é único, com suas próprias atrações especiais e experiências memoráveis (ROGÉRIO BERTOLDO, 2025).

Por traz da magia, no entanto, reside uma complexa e sofisticada operação logística de entretenimento eficiente, cuidadosamente planejada e executada nos seus parques temáticos, que é crucial para garantir a satisfação do cliente e o sucesso do negócio.

A escolha deste tema se justifica pela relevância da logística na indústria do entretenimento, e pela *Disney* como um case de sucesso mundialmente reconhecido, que demonstra a capacidade de integrar tecnologia, a gestão de pessoas e o planejamento estratégico para criar uma experiência da excelência.

No segundo capítulo foi feita uma explanação, sobre os conceitos referentes a área de estudo da logística, sendo eles: logística, logística reversa, cadeia de suprimentos e como se aplicam no contexto de entretenimento e tipos de logística dentro da *Disney*.

No terceiro capítulo foi abordado a história , como se tornou o maior conglomerado de entretenimento do mundo, os tipos de logística que ela implementa nos seus parques, a gestão de filas nos parques, a gestão do elenco, suas tecnologias e inovações, além da sustentabilidade realizada pela empresa.

No quarto capítulo foi mostrados os procedimentos metodológicos para o desenvolvimento do trabalho, que são: a pesquisa descritiva, exploratória e a bibliográfica realizada em livros, artigos e sites especializados.

No quinto capítulo foi como finalidade, a discussão dos dados coletados e analisados nesse trabalho, trazendo a contribuição do estudo da logística da empresa para outras organizações, que planejam implementar o jeito da logística *Disney* em suas operações.

### **1.1 PROBLEMÁTICA**

A crescente demanda por experiências de entretenimento imersivas e a complexidade da operação de grandes parques temáticos como os da *Disney* exigem uma logística eficiente e eficaz para garantir a satisfação do cliente, e a lucratividade do negócio.

Porém na literatura acadêmica, existe uma ausência de material mais aprofundado e detalhista, sobre a logística específica do entretenimento nesses ambientes, focando na interação entre os diferentes elementos logísticos e a experiência do cliente.

De acordo com as explanações iniciais chegou-se ao seguinte questionamento: Como a *Disney* otimiza sua complexa logística de entretenimento para garantir a experiência do cliente em seus parques temáticos, considerando os desafios de fluxo de pessoas, gestão de recursos, manutenção da magia, minimização de gargalos e filas excessivas em atrações e áreas de alimentação?

### **1.2 HIPÓTESE**

A eficiência da logística de entretenimento nos parques impactaria diretamente na satisfação do cliente e na lucratividade do negócio. O estudo vai mostrar o impacto que a logística de entretenimento tem sobre os parques e na experiência do cliente.

*Disney* um parque temático que abrange uma logística de entretenimento para o público, buscando sempre melhoria. Atraindo diversos tipos de idades e pessoas de diferentes estados e países, para que eles possam ter uma ótima experiência no parque, com diversos tipos de brinquedos, temas, filmes, comodidades entre outros.

### **1.3 JUSTIFICATIVA**

Sendo uma indústria de entretenimento, a análise do parque da *Disney* proporciona as empresas o entendimento de como é a logística de gerenciamento dos seus parques e a importância de fornecer insights úteis para outros profissionais do mesmo setor. A análise de seus serviços, a identificação e oportunidade de melhorias na experiência de seus convidados.

A análise da logística de entretenimento do parque da *Disney* é relevante pela importância do setor de entretenimento e pela necessidade de compreender os desafios logísticos específicos desse setor. Os resultados da pesquisa podem contribuir para o desenvolvimento de melhores práticas de gestão em parques

temáticos, melhorando a experiência do cliente e a rentabilidade do negócio, contribuindo para o avanço do conhecimento na área da logística.

A importância dos parques de diversão para a sociedade com a necessidade de entender a relevância para um bom lazer e diversão das pessoas. A importância que esses parques da *Disney* trazem para a economia do país, gerando empregos e favorecendo o desenvolvimento da região.

#### 1.4 OBJETIVOS

**Geral:** analisar a logística de entretenimento dos parques da *Disney*, identificando suas estratégias para otimizar a gestão de recursos, a experiência dos visitantes, acessibilidade e a sustentabilidade.

**Específico:**

- identificar os principais desafios logísticos na gestão do parque
- investigar soluções adotadas para melhorar a eficiência operacional
- analisar o impacto da eficiência logística na satisfação do cliente.

#### 1.5 METODOLOGIA

Os métodos de pesquisas utilizados nesse trabalho são: a pesquisa bibliográfica, exploratória, descritiva, qualitativa e quantitativa, que buscará a familiaridade com o tema e através desse conhecimento, entender como é o funcionamento nesse âmbito.

Por meio de análise de livros, artigos e outras fontes teóricas, será feita uma análise de forma intrínseca, em locais de entretenimento que se pareçam com o perfil do objeto do estudo, procurando assim, o entendimento sobre os desafios, para encontrar soluções dentro da logística.

A logística de entretenimento do parque da *Disney* foi analisada para a construção desse TCC, buscando a compreensão do sistema através de pesquisas direcionadas.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEORICA**

Serão abordados neste capítulo, os conceitos fundamentais da área logística.

### **2.1 CONCEITO DE LOGÍSTICA**

Logística é a área da gestão que é responsável por planejar, implementar e fazer o controle do fluxo de bens, serviços e informações de uma empresa ou uma organização. Desde o ponto de origem até o ponto de consumo para atender as necessidades do cliente de forma eficiente e eficaz (MUNDO LOGÍSTICA, 2023).

Ela envolve diversas atividades, como a gestão do estoque, transporte de mercadorias, a armazenagem, o processamento de pedidos, entre outras atividades dentro da área (MUNDO LOGÍSTICA, 2023).

Uma boa gestão logística pode trazer diversos benefícios para a empresa, como a redução de custos, a melhoria na qualidade do serviço, maior eficiência operacional, aumento da satisfação do cliente e a vantagem competitiva no mercado (MUNDO LOGÍSTICA, 2023).

A logística tem um papel fundamental em diversos setores da economia, como indústria, comércio, serviços e governo. É por meio da logística que se garante a disponibilidade dos produtos e serviços nos locais e momentos em que são necessários (MUNDO LOGÍSTICA, 2023).

### **2.2 CONCEITO DE LOGÍSTICA REVERSA**

A logística reversa é um processo de recolhimento de produtos usados, com o objetivo de transformá-los em novos produtos ou matérias-primas. Em vez de simplesmente descartar itens após o uso, eles são reinseridos na cadeia produtiva, contribuindo para a redução do lixo e a preservação do meio ambiente (INFO SUSTENTÁVEL, 2022).

Esse processo se aplica principalmente materiais e produtos que, com o tempo e uso, sofrem desgaste, como pilhas, baterias, lâmpadas e eletrônicos. Nem todos os produtos são adequados para esse tipo de reaproveitamento, mas os que são podem ser coletados e enviados para locais especializados (INFO SUSTENTÁVEL, 2022).

No Brasil existem mais de 1.720 pontos de coleta que recebem esses resíduos, materiais que podem ser encaminhados para empresas que os transformam em combustível alternativo, como o setor de cimentos ou em produtos como solados de sapato, pisos industriais, entre outros (INFO SUSTENTÁVEL, 2022).

Um bom exemplo internacional é a Alemanha, onde a logística reversa está muito avançada. Lá, é possível devolver garrafas em supermercados, e o consumidor ainda recebe o valor em dinheiro por cada unidade devolvida. Esse sistema incentiva o retorno das embalagens e é uma estratégia eficaz para reduzir o descarte inadequado e proteger o meio ambiente (INFO SUSTENTÁVEL, 2020).

### 2.3 SUPPLY CHAIN

*Supply chain* é um conjunto integrado de etapas e processos usados para transformar matérias-primas em produtos finais e entregá-los ao consumidor. Incluindo fornecedores, fabricantes, distribuidores e varejistas, bem como logística e a gestão de transporte (FIA BUSINESS SCHOOL, 2023).

Operar em cenários cada vez mais complexos é o desafio que as empresas que atuam na cadeia de suprimentos devem superar para alcançar a eficiência e a eficaz desejada. *Supply chain* significa cadeia de suprimentos e representa o conjunto dos métodos, conceitos e formas de conduzir as operações e o fluxo de mercadorias, do produtor/fabricante até o consumidor final, sendo assim suas atividades partem, necessariamente, da indústria de transformação (FIA BUSINESS SCHOOL, 2023).

Embora outros elementos da cadeia produtiva também tenham participação ativa, principalmente distribuidores, é na atividade industrial que se encontra o cerne das operações, fornecedores, transportadores, atacadistas e varejistas são outras figuras presentes (FIA BUSINESS SCHOOL, 2023).

Elas se inserem no teatro de operações de forma estratégica, cada qual tem um papel igualmente importante, por isso, devem ser avaliados em conjunto e ao mesmo tempo de forma isolada, a fim de se conhecer os impactos de suas ações e os custos envolvidos. O objetivo, é garantir um processo eficiente da produção até a entrega ao consumidor final, considerando todas as etapas envolvidas nele (FIA BUSINESS SCHOOL, 2023).

A cadeia de suprimentos *Disney* envolve a compra de produtos, a produção e a distribuição de produção, bem como a licença de personagens e histórias.

Abaixo os processos da cadeia de suprimentos, direcionados aos processos do parque:

Compra:

- A *Disney* compra produtos, materiais e serviços de milhares de fornecedores em mais de 100 países;

- A *Disney* tem um código de conduta para a cadeia de suprimento, que estabelece as expectativas da empresa para os fornecedores;
- A *Disney* tem um programa de investimento na cadeia de suprimento que visa combater o trabalho infantil e outras injustiças trabalhistas.

#### Produção:

- A *Disney* produz produtos de marcas em cerca de 44,000 instalações;
- A *Disney* utiliza algoritmos de previsão de demanda para antecipar a necessidade de recursos;
- A *Disney* utiliza modelos de previsão para gerir o estoque de roupas e lavanderia.

#### Distribuição:

- A *Disney* vende produtos diretamente aos seus consumidores através de parques, lojas e online;
- A *Disney* licencia os seus personagens e histórias a terceiros para que produzam e vendam produtos da marca *Disney*.

A cadeia de suprimentos da *Disney* é um exemplo, de como a gestão da cadeia de suprimento pode ser uma ferramenta para a inovação e para o sucesso empresarial.

O jeito de operar a logística baseia-se na capacidade de transformar cada detalhe em uma experiência que supera as expectativas. A atenção com cada detalhe, que possa interferir negativamente na experiência aos visitantes, é transformado em cuidado e personalização, potencializados pelo uso da tecnologia.

*“A reputação de uma empresa é fundamentalmente afetada pelas escolhas que você faz na gestão de uma cadeia de abastecimento.”* (JOHN R. LUND, EX-VP DE GERENCIAMENTO DE SUPPLY CHAIN DOS PARQUES DISNEY).

## 2.4 COMO ELES SE APLICAM AO CONTEXTO DE ENTRETENIMENTO

A empresa *Walt Disney* desenvolveu uma estratégia de marketing que promove entretenimento alinhado a ofertas, com seus valores e missão.

Fortalecer a lealdade à marca é primordial, onde se busca cultivar um relacionamento sólido com o público de várias gerações. A empresa investe em experiências imersivas e narrativas emocionais, que criam conexões profundas com seus personagens e histórias.

Abaixo como é fortalecida a lealdade da marca:

Fortalecer a lealdade à marca

- Criação de personagens icônicos: personagens como Mickey Mouse, Elsa e o Homem de Ferro são exemplos de como a *Disney* desperta apego emocional nos fãs.
- Programa de fidelidade: iniciativas como o *Disney+* proporcionam acesso a um extenso catálogo de conteúdos, promovendo uma sensação de comunidade entre assinantes.
- Marketing de nostalgia: a estratégia é reviver filmes e temas clássicos especialmente em aniversários de lançamentos marcantes, reforçando assim a lealdade à marca ao atrair fãs antigos quanto novos públicos.

Abaixo como é a expansão global:

Expandir o alcance global

- Parques temáticos internacionais: a expansão de parques em locais como Tóquio, Paris e Xangai demonstra o compromisso da *Disney* em alcançar audiências globais. Cada parque é projetado com atrações que refletem cultura locais e aos sentimentos regionais.
- Serviços de streaming digital: o lançamento do *Disney+* foi uma jogada estratégica para alcançar mercados globais, oferecendo conteúdo acessível mesmo para alcançar mercados globais.

Abaixo como é promovido os valores familiares

Promover valores familiares

- Narrativas voltadas para a família: histórias que enfatizam temas como amor, amizade são centrais, atraindo famílias que buscam entretenimento para todas as idades.

## **2.5 LOGÍSTICA DE ENTRETENIMENTO**

A logística é extremamente importante para a indústria do entretenimento, o que é muito complexa e dinâmica, sendo fundamental em filmagens, distribuição de produtos, shows e eventos (THIAGO, 2024).

Transportar equipamentos câmeras, luzes, cenários e figurinos exige um planejamento cuidadoso das rotas e uma boa comunicação com os fornecedores para garantir que tudo chegue no local, certo na hora certa em que vai acontecer as filmagens (THIAGO, 2024).

A logística de entretenimento também está presente na montagem de palcos para shows e eventos, envolvendo o transporte e a instalação de equipamentos de som e luz, além de estruturas temporárias. É necessário planejar o acesso ao local e coordenar as equipes de trabalho para que tudo aconteça conforme o previsto (THIAGO, 2024).

Vender produtos como camisetas, pôsteres e brinquedos licenciados exige uma logística eficiente para gerenciar os estoques e entregar os pedidos a tempo, seja em lojas físicas ou online. Para que tudo ocorra bem as empresas costumam contratar empresas de logística especializada, usar tecnologia de rastreamento e formar equipes dedicadas (THIAGO, 2024).

### 3. ESTUDO DE TEMA: DISNEY

Era uma vez um jovem que ousou acreditar que podia fazer tudo o que sonhasse, e assim, cem anos depois, sua empresa se tornou um império, o maior conglomerado de entretenimento do mundo (IZABELL CAIXATELA, 2023).

Ela mudou o mundo com suas animações e seus parques. O seu legado criou a maior empresa da história do entretenimento. Conheça agora a história da Disney, os tipos de logística nos parques a experiência do cliente (ANTÔNIO GARGIONI, 2023).

#### 3.1 A HISTÓRIA DA DISNEY

A história começa com *Walt Disney*, um visionário que, apesar de inúmeros fracassos, nunca deixou de perseguir seus sonhos. Ele transformou seu amor por desenhos em um império, criando personagens icônicos como Mickey Mouse e filmes clássicos como “a branca de neve e os sete anões” (ANTÔNIO GARGIONI, 2023).

A *Disney* expandiu seus negócios através de aquisições estratégicas, como a criação da Disneylândia em 1955 e a compra de canais de televisão, resorts e parques temáticos (ANTÔNIO GARGIONI, 2023).

Após a morte de *Walt Disney*, a empresa enfrentou momentos desafiadores, mas Michael Eisner, como CEO, conseguiu reposicioná-la com um foco renovado em animação, lançando filmes de sucesso como “A Pequena Sereia” e “O Rei Leão”, durante o que ficou conhecido como “período renascentista” da *Disney* (ANTÔNIO GARGIONI, 2023).

*Bob Iger*, assumindo como CEO em 2006, reconheceu a necessidade de revitalizar a *Disney*, priorizando a criação de conteúdo excepcional, a utilização da tecnologia e a expansão internacional. Uma das decisões mais importantes foi a compra da *Pixar* em 2006, que era lidera por ninguém mais ninguém menos que *Steve Jobs*, que trouxe uma nova onda de criatividade e inovação para a *Disney* (ANTÔNIO GARGIONI, 2023).

A visão que a *Disney* tinha é se tornar a líder na criação de conteúdo para as famílias. A empresa promete aos seus consumidores experiências mágicas e divertidas, para que todos na família possam aproveitar. Nas próprias palavras de *Walt Disney*: “Eu não faço filmes para crianças, faço filmes para as crianças que vivem dentro de todos nós tenham ela 6 ou 60 anos” (ANTÔNIO GARGIONI, 2023).

As oportunidades de contar novas histórias através dessa inclusão da Marvel gerou uma proporção nunca vista antes. A aquisição da Marvel em 2009 ampliou ainda mais o alcance da *Disney*, permitindo a criação de filmes de sucesso como “Capitã Marvel” e “Pantera Negra” (ANTÔNIO GARGIONI, 2023).

Desde a sua criação até os dias atuais, a *Disney* se reinventou muitas vezes, mas para isso precisou entender seu momento e aceitar a situação. Isso requer uma análise detalhada e baseada em dados. Com as diferentes décadas, vieram diferentes desafios que exigiram novas soluções. A *Disney* precisou de lideranças fortes e com visão para a inovação (ANTÔNIO GARGIONI, 2023).

### 3.2 TIPOS DE LOGÍSTICA NA DISNEY

A *Walt Disney Company* é amplamente reconhecida por sua excelência no setor de entretenimento, e sua logística de entretenimento nos parques temáticos reflete o compromisso da empresa em proporcionar uma experiência única e inesquecível aos visitantes (BRYMAN, 2004).

Nesse contexto, a logística vai muito além do simples transporte de materiais e envolve uma série de ações coordenadas, como o gerenciamento de figurinos, cenários, efeitos especiais, equipes técnicas e artistas, todas essenciais para garantir que os shows e atrações aconteçam de maneira impecável (BRYMAN, 2004).

A gestão de figurinos, por exemplo, exige um planejamento detalhado, que inclui desde a lavagem até a distribuição para os personagens, garantindo que estejam prontos para cada apresentação (LASSERT, 2013).

Da mesma forma, a logística dos adereços e cenários é planejada para que a movimentação desses itens ocorra de forma discreta e eficiente, sem interferir na experiência do público. Isso é possível devido à infraestrutura, que utiliza corredores subterrâneos e áreas restritas para garantir a agilidade e precisão (BRYMAN, 2004).

Além disso, a coordenação de horários de apresentações, deslocamentos do elenco e controle dos efeitos especiais exige uma integração de diversos setores da empresa. A *Disney* utiliza tecnologias avançadas e sistemas internos para sincronizar essas operações, minimizando falhas e maximizando a satisfação dos visitantes (GHEMAWAT & HOUT, 2008).

Esse nível de organização logística demonstra como ela consegue proporcionar experiências imersivas e de alta qualidade, fazendo com que o entretenimento se torne uma vivência única (GHEMAWAT & HOUT, 2008).

Portanto a logística de entretenimento da *Disney* exemplifica como a organização eficiente e a tecnologia podem ser combinadas para criar uma experiência mágica e sem interrupções, onde a arte e a logística se encontram para proporcionar momentos inesquecíveis aos seus visitantes (GHEMAWAT & HOUT, 2008).

### **3.3 GESTÃO DE FILAS**

As filas são essenciais para lidar com o público, quando tem grandes números de pessoas, mas algumas filas são diferentes de outras. Conhecida por uma ótima gestão de filas, a *Disney* usa estratégias e tecnologias para minimizar o tempo de espera e melhorar a experiência dos seus visitantes (QUEUE.IT, 2023).

Suas filas são aprimoradas com táticas e ferramentas certas, tudo que é aplicada às filas online é aplicada às filas normais. O parque da *Disney* emprega sistema como *fast* passa e fila virtual, além do entretenimento e as informações necessárias e claras para determinado ambiente, mantendo os visitantes sempre informados e ocupados (QUEUE.IT, 2023).

Oferecendo atividades e criando expectativas positivas, definindo o tempo de espera estimado e uma barra de progresso, oferecendo aos seus visitantes a liberdade de fazer filas em vários outros aparelhos e sendo notificados quando chegar a vez, e incentivando *upselling* e inscrições com acessos exclusivos em programas de fidelidade (QUEUE.IT, 2023).

A *Disney* prioriza a experiência dos seus convidados, tornando mais agradável, buscando a satisfação e diminuindo o estresse, ao levar aos seus visitantes muita interação e controlando o fluxo de pessoas para os brinquedos. As filas funcionam como forma de aquecimento antes da atração principal (QUEUE.IT, 2023).

### **3.4 GESTÃO DE ESTOQUE**

A *Disney* usa estratégias avançadas de gestão para controlar e gerenciar seus estoques garantindo uma experiência mágica aos seus visitantes, equilibrando métodos como *just-in-time* para diminuir desperdícios e aumentar a eficiência, análise de dados históricos e previsões para determinar a oferta de bens e serviços de alimentos, bebidas e mercadorias reduzindo desperdícios monitorando a demanda e os padrões de consumo de seus visitantes nos parques temáticos (ANNA, 2023).

Ela se esforça para proporcionar experiências mágicas aos seus visitantes ao mesmo tempo que controla seus custos e recursos com eficiência e com métodos

estratégicos de distribuição da equipe prevendo em que horas terá o maior fluxo de pessoas nas suas atrações, restaurantes e lojas, conseguindo designar a equipe certa para o maior número de pessoas e assim mantendo a excelência no atendimento aos seus visitantes (ANNA, 2023).

Como também maximizando seus serviços com a utilização de seus funcionários trabalhando em colaboração com seus fornecedores para garantir a entrega de bens e serviços de alta qualidade e a segurança dos seus produtos, usando a tecnologia de rastreamento que monitora a qualidade e ao mesmo tempo mantendo a excelência no atendimento ao cliente, fazendo com que tudo ocorra conforme foi planejado (ANNA, 2023).

### **3.5 GESTÃO DO ELENCO**

A gestão de pessoas ou “elenco” como a *Disney* chama seus funcionários é crucial para a excelência no atendimento e na experiência do cliente. A gestão de estoque, incluindo alimentos, roupas e outros produtos, é otimizada para garantir a disponibilidade e satisfação dos “convidados”, como são chamados os visitantes (IMLOG, 2023).

A *Disney* se concentra em uma liderança eficaz para criar um ambiente de trabalho positivo e motivador onde os funcionários se sintam valorizados e engajados, investe no treinamento e desenvolvimento dos seus funcionários, preparando-os para atender às necessidades dos clientes com excelência (IMLOG, 2023).

Enfatiza a importância da cortesia e da empatia no atendimento aos clientes, criando uma experiência memorável, promovendo um forte senso de equipe, onde os funcionários trabalham juntos para alcançar os resultados e garantir a satisfação dos clientes (IMLOG, 2023).

### **3.6 SUSTENTABILIDADE**

Em 2009 a *Disney* estabeleceu metas ambientais ambiciosas de lixo zero, conservação de água e a redução das emissões de gases de efeito estufa. Em 2014, a companhia já havia excedido as metas iniciais, com uma redução de 50% das emissões e 10% do consumo de energia elétrica (ANA MARIA, 2015).

*“A preocupação da Disney com as crianças e com família vai muito além da diversão. Temos responsabilidade em construir um futuro melhor. Uma vez que os recursos naturais são inesgotáveis, precisamos de metas inteligentes”* destacou Stevens (ANA MARIA, 2015).

A empresa investe em inovação, que impacta na redução de custos e no aumento da eficiência. Para exemplificar, Stevens apresentou o caso do castelo da Cinderela em Orlando, que possui mais de 170 mil lâmpadas LED, com um consumo equivalente a quatro máquinas de café (ANA MARIA, 2015).

A *Disney* também investe na utilização de combustíveis alternativos para os barcos, trens e ônibus, e na redução de consumo de água. “Atualmente, 30% das necessidades da *Disney* são atendidos com a reutilização da água. A taxa fica ainda mais significativa quando observada a manutenção dos campos e flores: 80% da irrigação são feitos com água de reúso, informou (ANA MARIA, 2015).

Além das dessas ações internas, a *Disney* investe também na manutenção e recuperação da Floresta Amazônica e da savana africana, incluindo a proteção dos animais com o risco de extinção, e em programas educacionais em mais de 60 países (ANA MARIA, 2015).

“Uma parte do que é arrecadado na primeira semana de cada filme da *Disney* vai para as ações de sustentabilidade. No Brasil já foram plantadas 3 milhões de árvores com esse recurso”, exemplificou Stevens. “A natureza é a fonte de inspiração de todos os nossos desenhos”, explicou (ANA MARIA, 2015).

Na animação *wall-E* de 2008, a *Disney* e Pixar aborda, dentre outros o tema da sustentabilidade ou melhor, a falta dela no mundo. Na história, atmosfera está poluída por gases tóxicos, e a terra é entulhada por lixo, fazendo com que as pessoas se retirem para viver em uma grande nave. Apenas alguns robôs são deixados no planeta e *wall-E* é um deles (CARGO X – TECNOLOGIA PARA TRANSPORTES, 2017).

Ele possui a capacidade de se montar e se auto consertar, consegue sobreviver compactando o lixo da terra. A ideia é que esse trabalho continuasse a ser feito até que o planeta se tornasse habitável novamente, porém esse prazo se estende por 700 anos (CARGO X – TECNOLOGIA PARA TRANSPORTES, 2017).

No filme, é possível perceber fatores como a acomodação dos humanos habitantes da nave, que têm robôs para atender todos os seus desejos e não reconhecem o mundo à sua volta, nem se relacionam bem uns com os outros (CARGO X – TECNOLOGIA PARA TRANSPORTES, 2017).

Temos como a alienação da sociedade moderna, também são colocados em pautas, juntamente aos alertas às responsabilidades individuais e à busca por ações

conceitos que mudam uma realidade ou problema (CARGO X – TECNOLOGIA PARA TRANSPORTES, 2017).

O conceito de desenvolvimento sustentável também é tratado. Assim, pode-se perceber, na prática, a importância da logística reversa, uma saída para um problema considerada irreversível, abaixo na figura 1 Wall-E (CARGO X – TECNOLOGIA PARA TRANSPORTES, 2017).

Figura 1 – Wall-E



fonte: *Disney.com.br*

#### 4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em relação aos procedimentos metodológicos utilizados nesse TCC, a pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa bibliográfica, exploratória, descritiva, quantitativa e qualitativa.

Segundo o Gil (2019), as pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com visitas a torná-lo mais explícito ou a construir hipótese, seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado.

De acordo com Andrade (2017), a pesquisa bibliográfica pode ser um trabalho independente como construir-se no passo inicial de certa pesquisa já que todo trabalho científico pressupõe uma pesquisa bibliográfica preliminar.

Segundo Dezin e Lincon (2006), a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem.

De acordo com Aliaga e Gunderson (2002), destacam a importância de ambas as abordagens (qualitativa e quantitativa) na pesquisa social, sem atribuir superioridade e uma sobre a outra. Nota-se então que esse tipo de pesquisa busca uma precisão dos resultados, a fim de evitar equívocos na análise e interpretação de dados gerando maior segurança em relação às inferências obtidas.

Foi utilizado um questionário estruturado, desenvolvimento na plataforma Google forms com 15 questões, onde pretendeu-se obter as opiniões dos visitantes dos parques da *Disney*. O questionário em questão foi divulgado por meio das redes sociais como whatsapp, no período de 03 a 31 maio de 2025. Os indivíduos participantes foram visitantes dos parques, a maioria entre 36 e 45 anos.

5. ANÁLISE, DISCUSSÃO E RESULTADOS DADOS DA PESQUISA

O questionário aplicado resultou em 8 respostas, que buscavam compreender a logística de entretenimento da *Disney*. Primeiramente, os dados obtidos foram categorizados conforme o Quadro a seguir e a partir disso, os resultados são descritos mais detalhados na sequência.

Quadro 1: Experiência dos visitantes

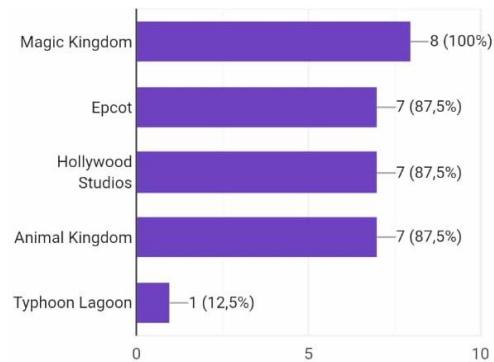
Categoria	Questões	Descrição	Resultados
Visita aos parques Disney	1, 2 e 3	Avaliar quais parques foram visitados e o tempo gasto nos parques	A maioria visitou todos os parques e por mais de 3 dias
Tempo de espera e eficácia dos sistemas de agendamento	5, 6, 7, 8	Avaliar a percepção dos visitantes em relação ao tempo nas filas, sistemas de agendamento e organização das filas	A maioria dos participantes percebeu filas longas, com em média 45 a 50 minutos de espera, com maiores tempos de espera para o Simulador avatar. A experiência das atrações foi bem avaliada.
Variedades e qualidade das atrações e entretenimento	9, 10, 11 e 12	Verificar quais as atrações mais visitadas, a qualidade e variedade das atrações ofertadas	A maioria dos entrevistados respondeu que visitou mais de uma vez as atrações e avaliou a experiência geral como positiva
Dados demográficos	4	Avaliar a faixa etária dos participantes	Houve participação de pessoas de todas as faixas etárias, tendo a maioria 36-45
Avaliação geral da experiência	13 e 14	Avaliar o grau geral de satisfação dos parques	A maioria dos participantes avaliou sua experiência de forma extremamente positiva, demonstrando alto nível de satisfação geral, e que recomendaria os parques da Disney.
Sugestões de melhoria	15	Sugestões para diminuir as filas e outros	Destacaram desejo por menos filas, preços mais acessíveis, retorno do sistema fast pass e áreas com mais sombras.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Nota-se no geral, uma avaliação positiva dos visitantes com relação às atrações que os parques da Disney oferecem. Assim como pontos de melhoria a serem avaliados, principalmente a gestão das filas e o tempo de espera longo em determinadas atrações. Destaca-se a qualidade das atrações, uma vez que a maioria dos participantes avaliou a nota dos parques como máxima. Os resultados detalhados do questionário aplicado são apresentados nos gráficos a seguir.

### 5.1 INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

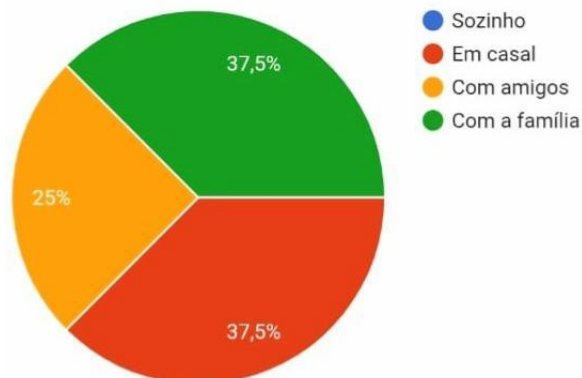
Gráfico 1 – Quais Parques Da Disney você visitou



Fonte: Autoria própria (2025).

O Magic kingdom é mostrado como o parque mais visitado entre os entrevistados.

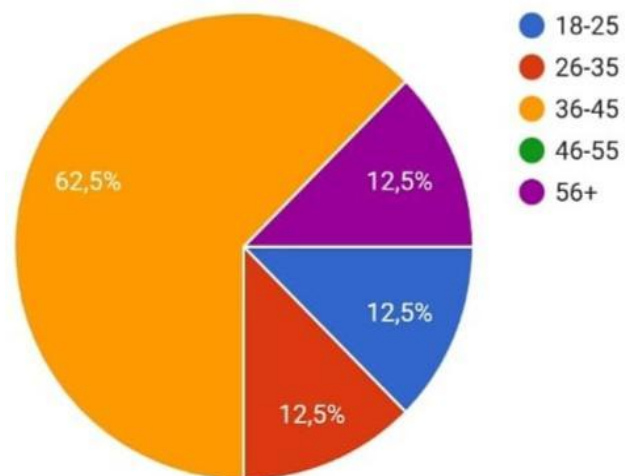
Gráfico 2 - Você viajou sozinho, em casal, com amigos ou com a família



Fonte: Autoria própria (2025).

O gráfico acima mostra que 37,5% dos entrevistados viajou para os parques *Disney* em casal.

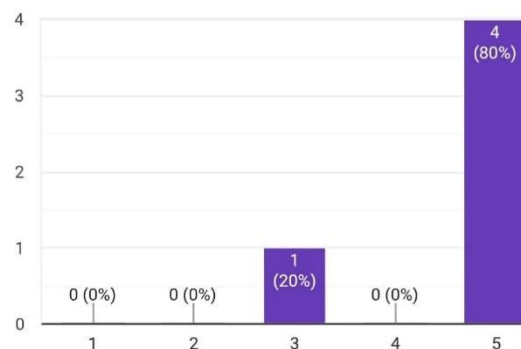
Gráfico 3 – Faixa etária



Fonte: Autoria própria (2025).

Esse resultado demonstrar que a maioria dos entrevistados tem entre 36-45 anos com a porcentagem de 62,5%.

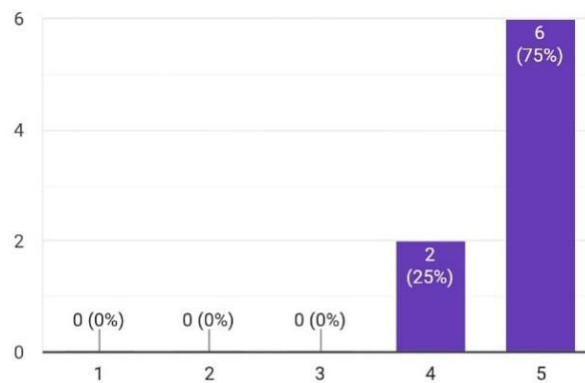
Gráfico 4 – Você utilizou algum sistema de agendamento de filas



Fonte: Autoria própria (2025).

O gráfico acima mostra que 80% dos entrevistados utilizaram algum sistema de agendamento de filas.

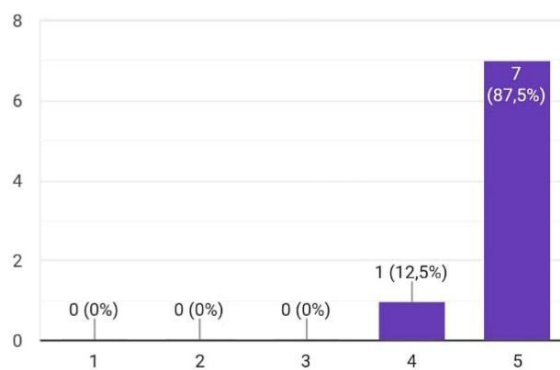
Gráfico 5 - Como avaliaria a organização das filas



Fonte: Autoria própria (2025).

A maioria dos entrevistados avaliaram a organização das filas com nota máxima 5, correspondendo a 75% dos entrevistados.

Gráfico 6 – Como você avaliaria a qualidade das atrações

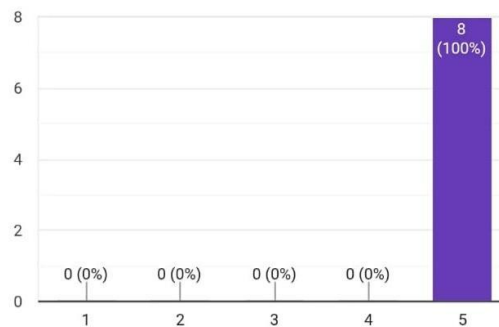


Fonte: Autoria própria (2025).

A maioria dos entrevistados avaliou a qualidade das atrações com a nota máxima 5, que corresponde a 87,5% dos entrevistados .

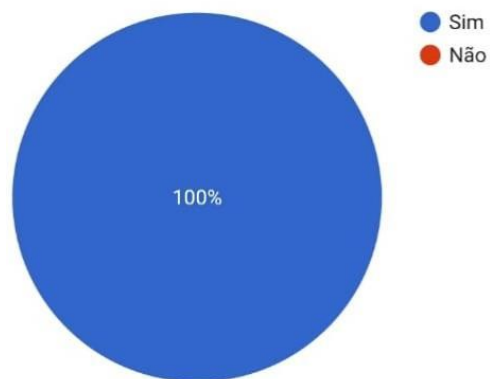
Gráfico 7 – Você assistiu a algum show ou espetáculo? Como avalia a experiência

Fonte: Autoria própria (2025).



Os resultados apresentados pelo gráfico mostra que 100% dos entrevistados assistiu e avaliou o espetáculo dando nota máxima 5.

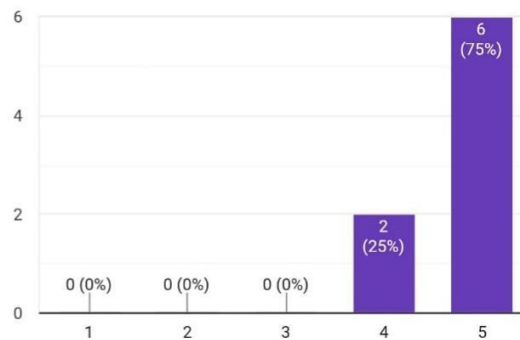
Gráfico 8 – Você considerou a variedade de atrações e entretenimento suficiente



Fonte: Autoria própria (2025).

O gráfico mostra que 100% dos entrevistados considerou a variedade de atrações e entretenimento suficiente.

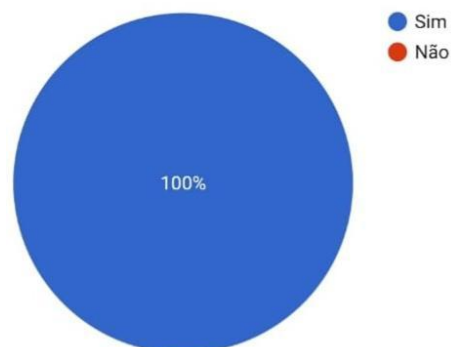
Gráfico 9 – Como você avaliaria sua experiência geral nos parques da Disney



Fonte: Autoria própria (2025).

De acordo com o gráfico 75% dos entrevistados avaliou a experiência com a nota máxima 5.

Gráfico 10 – Você recomendaria os parques da Disney para amigos e familiares



Fonte: Autoria própria (2025).

O gráfico apresentado mostra que 100% dos entrevistados recomendaria os parques aos seus amigos e familiares.

## 5.2 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos sobre a através do questionário mostra como a logística de entretenimento da *Disney* é importante para que possamos compreender como a empresa otimiza sua logística de entretenimento para criar uma experiência mágica e eficiente, impactando diretamente a satisfação dos visitantes e a lucratividade do negócio.

Através dessa análise observamos que a *Disney* implementa diversas estratégias logísticas focadas na otimização da experiência do visitante, como:

**Gestão de filas:** para minimizar o tempo de espera e aprimorar a experiência dos visitantes, através de sistemas como fastpass e fila virtual. Oferecendo entretenimento e informações claras, mantendo os visitantes informados e engajados transformando as filas em um aquecimento antes da atração principal.

**Gestão de estoque:** utiliza de estratégias avançadas para controlar seus estoques, como métodos just-in-time para reduzir desperdícios e aumentar a eficiência. A empresa também realiza análises de dados históricos e previsões para determinar a oferta de bens e serviços, como alimentos, bebidas e mercadorias, monitorando a demanda e os padrões de consumo dos visitantes.

**Gestão do elenco:** a gestão dos funcionários, chamados de “elenco”, é crucial para a excelência no atendimento e a experiência do visitante. A empresa cria um ambiente de trabalho positivo, além de investir no treinamento e desenvolvimento de seus funcionários, enfatizando a importância da cortesia e da empatia no atendimento aos seus visitantes, promovendo um forte senso de equipe.

**Sustentabilidade:** a *Disney* demonstra um compromisso com a sustentabilidade, estabelecendo metas ambientais ambiciosas de lixo zero, conservação da água e redução das emissões de gases efeito estufa, a utilização de lâmpadas LED, combustíveis alternativos para veículos do parque e a reutilização de água.

### **5.3 SÍNTESE**

A análise permitiu identificar:

- Gestão de filas;
- Gestão de estoque;
- Gestão de elenco;
- Sustentabilidade;
- Impacto na experiência do cliente.

## CONCLUSÃO

A análise da logística de entretenimento dos parques da *Disney* permitiu compreender como a integração entre tecnologia, gestão de recursos, eficiência operacional e foco no visitante resulta em uma experiência única, reconhecida mundialmente por sua excelência. Ao longo do estudo observou-se que cada detalhe desde de a gestão de filas até o controle de estoques, a atuação do elenco e as estratégias de sustentabilidade é planejado de forma estratégica para garantir fluidez, conforto e encantamento.

Os resultados obtidos por meio da pesquisa aplicada reforçam a eficácia dessas práticas, evidenciando altos índices de satisfação entre os visitantes, que destacam a organização das filas, a qualidade das atrações, a variedade de entretenimento e a excelência no atendimento. Além disso, a preocupação da *Disney* com o meio ambiente mostra que a logística vai além da operação diária, abrangendo também a responsabilidade social e ambiental.

Assim conclui-se que a logística de entretenimento é um elemento essencial para o sucesso dos parques da *Disney*, contribuindo diretamente para a fidelização dos visitantes e para a consolidação da marca como referência global no setor. O estudo também demonstra que as estratégias utilizadas pela *Disney* podem servir de inspiração para outras organizações que buscam aperfeiçoar seus processos logísticos e elevar a qualidade da experiência oferecida ao público.

Sugere-se, para estudos futuros, uma análise das estratégias de marketing da *Disney*, como a empresa trabalha o seu marketing, atraindo seus visitantes através de brinquedos, histórias e filmes.

## REFERÊNCIAS

ANTÔNIO GARGIONI (Brasil) (ed.). **Qual a estratégia da Disney para ser líder de entretenimento mundial: estratégia da disney para ser líder de entretenimento mundial**. Estratégia da Disney para ser líder de entretenimento mundial. 2023. Disponível em: <https://v4company.com/blog/cases-de-marketing/estrategia-da-disney>. Acesso em: 02 set. 2024.

BERTOLDO, Rogério (ed.). **Parques da Disney: Guia completo de com aproveitar todos - Nomad**: conheça os parques da disney e confira dicas para planejar o passeio dos sonhos. Conheça os parques da Disney e confira dicas para planejar o passeio dos sonhos. 2025. Disponível em: <https://www.nomadglobal.com/conteudos/parques-da-disney#:~:text=A%20Disney%20%C3%A9%20conhecida%20por,pouco%20sobre%20cada%20um%20deles..> Acesso em: 09 mar. 2025.

BRYMAN, Alan. The Disneyization of Society. London: Sage Publications, 2004.

CARGOX (Brasil) (org.). **Passa na TV: 8 atrações que têm tudo a ver com a logística** – Cargo X. 2017. Disponível em: <https://www.google.com/amp/s/cargox.com.br/blog/passa-na-tv-8-atracoes-que-tem-tudo-a-ver-com-logistica/amp/>. Acesso em: 25 out. 2024

DESTINO TOP (Brasil) (ed.). **O que é diversão em parques temáticos**. 2024. Disponível em: <https://destinotop.com/glossario/o-que-e-diversao-em-parques-tematicos/>. Acesso em: 05 fev. 2025.

FIA BUSINESS SCHOOL (Brasil) (org.). **Supply Chain: o que é, desafios e dicas para otimizar a gestão** – FIA. 2023. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/supply-chain/#:~:text=Supply%20Chain%20%C3%A9%20o%20conjunto,log%C3%ADstica%20e%20gest%C3%A3o%20de%20transporte..> Acesso em: 05 abr. 2025.

GHEMAWAT, Pankaj; HOUT, Thomas. Logistics at Disney: Supporting the Magic. Harvard Business School, 2008.

IMLOG (Brasil) (ed.). **Como funciona o jeito Disney de operar a logística.** 2023. Disponível em: <https://imlog.com.br/como-funciona-o-jeito-disney-de-operar-a-logistica/amp/>. Acesso em: 14 jun. 2025.

IZABELLA CAIXETA (Brasil) (ed.). **100 anos de Disney: como o estúdio se tornou um império.** 2023. Disponível em: [https://www.em.com.br/app/noticia/cultura/2023/10/16/interna\\_cultura,1577182/100-anos-de-disney-como-o-estudio-se-tornou-um-imperio.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/cultura/2023/10/16/interna_cultura,1577182/100-anos-de-disney-como-o-estudio-se-tornou-um-imperio.shtml). Acesso em: 05 set. 2023.

INFO SUSTENTÁVEL (Brasil) (comp.). **Logística reversa.** 2022. Disponível em: [https://youtu.be/T\\_GpFHzNpIU?si=18AraGvddX3hXUo9](https://youtu.be/T_GpFHzNpIU?si=18AraGvddX3hXUo9). Acesso em: 02 abr. 2025.

LASSETER, John. Pixar and Disney: Creative and Operational Logistics. Disney Insider, 2013.

MARIA, Ana (ed.). **A natureza como inspiração – Envolverde.** 2015. Disponível em: <https://envolverde.com.br/empresas/a-natureza-como-inspiracao/>. Acesso em: 20 jun. 2025.

MUNDO LOGÍSTICA (Brasil) (ed.). **O que é logística? Como funciona?** 2023. Disponível em: <https://mundologistica.com.br/glossario/o-que-e-logistica-como-funciona>. Acesso em: 18 mar. 2025.

QUEUE.IT (org.). **Gerenciamento de filas em parques da Disney: 6 lições sobre psicologia de filas: As filas mais felizes do mundo: 6 lições sobre psicologia de filas dos parques da Disney.** 2023. Disponível em: [https://queue-it-com.translate.goog/blog/disney-queue-psychology/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=pt&\\_x\\_tr\\_hl=pt&\\_x\\_tr\\_pto=sge#:~:text=Filas%20s%C3%A3o%20uma%20forma%20justa%20e%20essencial%20de%20lidar%20com%20o%20fluxo%20de%20clientes.&text=Descubra%20as%206%20maneiras%20qu](https://queue-it-com.translate.goog/blog/disney-queue-psychology/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt&_x_tr_pto=sge#:~:text=Filas%20s%C3%A3o%20uma%20forma%20justa%20e%20essencial%20de%20lidar%20com%20o%20fluxo%20de%20clientes.&text=Descubra%20as%206%20maneiras%20qu)

e%20a%20Disney,e%20a%20arte%20de%20fazer%20filas%20online.. Acesso em: 13 jun. 2025.

THIAGO (ed.). **Logística na indústria do entretenimento**. 2024. Disponível em: <https://maxtonlogistica.com.br/logistica-na-industria-do-entretenimento/>. Acesso em: 17 abr. 2025.

## APÊNDICES

1. Qual parque da *Disney* você visitou? (Marque todos que se aplicam).
2. Quantos dias você passou no parque?
3. Você viajou sozinho, em casal, com amigos ou com família?
4. Qual a sua faixa etária?
5. Você percebeu filas longas em alguma atração? Se sim, quais?
6. Quanto tempo você esperou em média nas filas?
7. Você utilizou algum sistema de agendamento de filas (ex: *FastPass*, *Genie+*)? Se sim, como avalia sua eficácia?
8. Como você avaliaria a organizações das filas (sinalização, fluxo de pessoas etc.)?
9. Quais atrações você visitou?
10. Como você avaliaria a qualidade das atrações?
11. Você assistiu a algum show ou espetáculo? Como avalia a experiência?
12. Você considerou a variedades de atrações e entretenimento suficiente?
13. Como você avaliaria sua experiência geral nos parques da *Disney*?
14. Você recomendaria os parques da *Disney* para amigos e familiares?
15. O que poderia ser melhorado para tornar a experiência mais agradável?

**ANEXOS**