



T821

ANÁLISE COMPARATIVA DE PROCESSOS LOGÍSTICOS EM REDES DE VAREJO: OS CASOS DOS COMBUSTÍVEIS E DA ALIMENTAÇÃO

Sérgio Adriano Loureiro (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Orlando Fontes Lima Junior (Orientador), Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo - FEC, UNICAMP

A análise comparativa de processos logísticos em redes de varejo tem importância estratégica. No atual cenário mercadológico, essa visão estratégica passa a ser um diferencial fundamental para a conquista ou mesmo manutenção de clientes. Através do estudo de alguns casos objetivou-se determinar semelhanças e diferenças, caracterizar os principais problemas e suas possíveis soluções, bem como a existência ou não de mudanças significativas entre a logística do setor de serviços e a de bens físicos de duas redes de varejo. O levantamento de dados e a realização das análises foram precedidos de uma extensa pesquisa bibliográfica sobre a logística em redes de combustíveis e alimentação. Este levantamento bibliográfico forneceu subsídios para a estruturação do levantamento de dados feitos através de visitas para acompanhamento das operações, processos (estoques, filas, tempos e capacidades) e pesquisas de opinião junto a usuários, funcionários e fornecedores das redes estudadas. Todos os dados levantados foram processados e testados segundo os procedimentos estatísticos e de marketing usuais e os estudos de caso baseou-se na metodologia de estudos de casos proposta por Yin, (1989).

Logística - Varejo - Serviços