



T1018

**ANÁLISE COMPARATIVA DOS PROCESOS LOGÍSTICOS NO SETOR DE SERVIÇOS - SUBSETOR DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA E SEGUROS**

Rafael Mendonça Nascimento (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Orlando Fontes Lima Júnior (Orientador), Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo - FEC, UNICAMP

O objetivo da pesquisa é desenvolver uma análise comparativa dos processos logísticos em dois bancos comerciais procurando identificar semelhanças e diferenças. A pesquisa foi desenvolvida utilizando o método de estudo de casos proposto por Yin. Na primeira fase foi realizada revisão bibliográfica abordando logística, serviços e o subsetor de intermediação financeira e seguros, além da identificação e seleção de duas agências de bancos comerciais para o estudo. A segunda etapa consistiu na realização das entrevistas e nas análises – individual e comparativa – dos casos. A análise individual resultou em um fluxograma do processo logístico para cada um dos casos estudados, identificando suas principais características. A análise comparativa indicou similaridades e diferenças entre os casos estudados. Esta pesquisa está inserida no projeto temático “Logística no Setor de Serviços” em desenvolvimento no LALT (Laboratório de Aprendizagem em Logística e Transportes) da FEC/UNICAMP.

Logística - Serviços - Financeiro e seguros