



T1015

ANÁLISE COMPARATIVA DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS NO SETOR DE SERVIÇOS - SUBSETOR DE UTILIDADES PÚBLICAS

Letícia Cunha Figueiredo (Bolsista SAE/UNICAMP) 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 serviços do setor de Utilidades Públicas, 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 setor de utilidades públicas, além da identificação e seleção de dois serviços para o estudo: água e energia elétrica. A segunda etapa consistiu da 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 - Subsetor de utilidade pública