



PROGRAMA DE DISCIPLINA GESTÃO DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS

INFORMAÇÕES GERAIS

Código: CSA731	Créditos: 02	Carga Horária: 30 horas-aula	Tipo: Obrigatória / Optativa
Turma: LOG5N3			Semestre: 2018/2
Professora: Giane Lourdes Alves de Souza Figueiredo			Matrícula: 3573784

1 EMENTA

Os serviços e sua evolução na Economia. Definição de serviços e suas características. Diferença entre a prestação de serviços e os serviços ao cliente. Os serviços ao cliente e sua relação com a Logística. Dimensões, fatores determinantes e padrão de qualidade em serviços. Elementos do serviço ao cliente: pré-transacionais, transacionais e pós-transacionais. Estabelecimento, manutenção e desenvolvimentos de relacionamentos na cadeia de suprimentos.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar a peculiaridade que envolve a prestação de serviços, bem como a importância que a Logística desempenha no resultado das organizações, a partir dos parâmetros estabelecidos pelo cliente.

2.2 Objetivos Específicos

- Conceituar os Serviços Logísticos
- Apresentar a importância da Logística na área de Serviços;
- Empregar soluções eficazes na solução de Gestão de serviços;
- Classificar níveis de atendimento ao cliente;
- Conhecer as estratégias eficazes na gestão de serviços Logísticos.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1.0 – Relação dos serviços com a Logística;

- 1.1 – Economia no segmento logístico;
- 1.2 – Características, evolução e particularidades dos serviços;
- 1.3 – Diferença de serviços ao cliente e prestação de serviços.

2.0 – Qualidade aplicada aos serviços

- 2.1 – Aplicação da qualidade aos serviços Logísticos;
- 2.2 – Elementos dos serviços pré-transacionais, Transacionais e pós transacionais;
- 2.3 – Gestão de operações logísticas nas prestações de serviços;

3.0 – Gestão de serviços Logísticos

- 3.1 – Planejamento, manutenção e desenvolvimento de diversos tipos de serviços;
- 3.2 – Relacionamentos na gestão de serviços logísticos;

- 3.3 – Tipos de serviços logísticos;
- 3.4 – Gerenciamento de serviços logísticos.
- 4. Estratégia baseada em Serviços**
 - O poder dos serviços
 - Competição orientada para serviços
- 5. Sequenciamento em serviços**
- 6. Tecnologia como suporte aos serviços**
- E. Service**
- 7. Tendências no setor de serviços**

4 METODOLOGIA

4.1 Ensino

Aula expositiva e dialogada dos itens relacionado no conteúdo programático, sendo utilizado O ensino aprendizagem se dará utilizando o método TBL (Team Basic Learning) que envolve o gerenciamento de equipes, realização de tarefas de preparação e aplicação conceitual, feedback e avaliação entre os pares (colegas). Espera-se, com essa estratégia, alto grau de comprometimento individual em prol do grupo, por meio da aquisição de confiança entre os membros da equipe (MICHAELSEN, KNIGHT; FINK, 2002).

A Aprendizagem Baseada em Times é realizada em 3 etapas: preparação; garantia de preparo e aplicação de conceitos.

- Preparação: são disponibilizados aos acadêmicos, materiais diversos para estudo individual, podem ser realizadas entrevistas, participar de conferência, assistir filmes ou mesmo experimentos que são propostos antecipadamente referentes ao tema e conteúdos a ser trabalhado em sala de aula;
- Garantia do preparo: será realizada um teste individual respondido sem consulta, em seguida o mesmo teste será aplicado com discussão em equipe, aplicação de avaliação do teste no qual, os alunos discutem os testes e argumentam as razões para a escolha de cada alternativa do teste, até o grupo decidir e chegar num consenso de qual é a melhor resposta e, por fim, feedback do professor.
- Aplicação de conceitos: será realizado testes de múltiplas escolhas, podendo ser ainda, questões de verdadeiro ou falso e estudos de caso.

4.2 Avaliação

O conhecimento do aluno será mensurado através de avaliações parciais em forma de atividades individuais e em grupo.

As notas serão divididas conforme o seguinte critério:

Avaliação 1

Atividades desenvolvidas em sala, em grupo ou individualmente.

Avaliação escrita sobre o assunto estudado.

Nota AV 1 = Notas atividades individuais + Nota atividades em grupo + Avaliação 1 / 3 = Nota AV 1

Avaliação 2

Atividades desenvolvidas em sala, em grupo ou individualmente.

Avaliação escrita sobre o assunto estudado.

Nota AV 2 = Notas atividades individuais + Nota atividades em grupo + Entrega de Portfólio + Avaliação
 $1 / 3 = \text{Nota AV 2}$

Notas

As notas das Avaliações I e II serão atribuídos valor 10,00, onde ao final serão somadas e divididas pelo total de atividades/avaliação realizadas no bimestre.

Média Semestral:

$MS = \text{Nota AV I} + \text{AV II} / 2 = \text{média final}$

O acadêmico deverá atingir média 7,0 para aprovação, além de 75% de presença nas aulas conforme orientações do Ministério da Educação, para matérias presenciais, e será verificada conforme chamada oral em todas as aulas, e marcada na pauta.

Acadêmicos com média igual ou superior a 4 pontos e inferior a 7 tem o direito de realizar a o exame final.

Os conteúdos para o exame final são todos os apresentados em sala de aula, e média final para a aprovação nesse caso deverá ser igual ou superior a 5. A média é encontrada pela soma da primeira média e nota do exame final dividido por 2.

5 BIBLIOGRAFIA

5.1 Básica

ARBACHE, Fernando Saba; SANTOS, Almir Garnier, MONTENEGRO, Christophe. **Gestão de logística, distribuição, trade marketing**. São Paulo: FGV, 2004.

CORONADO, Osmar. **Logística integrada: modelo de gestão**. São Paulo: Atlas, 2007.

LEITE, Paulo Roberto. **Logística reversa**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

5.2 Complementar

DORNIER, Philippe–Pierre et al. **Logística e operações globais: textos e casos**. São Paulo: Atlas, 2000

Revista de Administração – USP (RAU-USP). Revista de Administração de Empresas – RAE-FGV.

Giane Lourdes Alves de Souza Figueiredo
Matrícula 3573784



**CRONOGRAMA DA DISCIPLINA
GESTÃO DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS**

AULAS			
AULA	DATA	h/a	CONTEÚDO
1	13/08/2018	Das 20h50 às 22h30	Relação dos serviços com a Logística;
2	20/08/2018	Das 20h50 às 22h30	Características de serviços Logísticos
3	27/08/2018	Das 20h50 às 22h30	Evolução e particularidades dos serviços
4	03/09/2018	Das 20h50 às 22h30	Economia no segmento de serviços logísticos
5	10/09/2018	Das 20h50 às 22h30	Diferença entre prestação de serviços e serviços ao cliente
6	17/09/2018	Das 20h50 às 22h30	Qualidade aplicada aos serviços
7	24/09/2018	Das 20h50 às 22h30	Verificação da qualidade nos serviços logísticos
8	01/10/2018	Das 20h50 às 22h30	Aplicação da logística em serviços
9	08/10/2018	Das 20h50 às 22h30	Elementos dos serviços pré transicionais
10	15/10/2018	Das 20h50 às 22h30	Elementos dos serviços transicionais
11	22/10/2018	Das 20h50 às 22h30	Elementos dos serviços pós transicionais
12	29/10/2018	Das 20h50 às 22h30	Gestão de operações de serviços logísticos nas prestações de serviços
13	05/11/2018	Das 20h50 às 22h30	Relacionamentos e parcerias na gestão de serviços logísticos
14	12/11/2018	Das 20h50 às 22h30	Estudo de caso (caso necessário aplicação 2º chamada da avaliação A1)
15	19/11/2018	Das 20h50 às 22h30	Entrega do estudo de caso
16	26/11/2018	Das 20h50 às 22h30	Tipos de serviços e aplicação a logística
17	03/12/2018	Das 20h50 às 22h30	Planejamento gerencial em serviços logísticos
18	10/12/2018	Das 20h50 às 22h30	Manutenção e desenvolvimento de diversos tipos de serviços logísticos