

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
CÂMPUS DE ARAGUAÍNA  
CURSO DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

Avenida Paraguai esq. com a rua Uxiramás, S/N, Setor CIMBA | 77.824-838 | Araguaína/TO  
(63) 2112-2268 | [www.uff.edu.br/logistica](http://www.uff.edu.br/logistica) | [coordlogistica@uff.edu.br](mailto:coordlogistica@uff.edu.br)



PROGRAMA DE DISCIPLINA  
GESTÃO DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS

INFORMAÇÕES GERAIS

Código: CSA731	Créditos: 04	Carga Horária: 30 horas-aula	Tipo: Obrigatória
Professor: Vanjosé Ursine Fudoli Júnior			Matricula: 2309958

1 TEMAS

Os serviços e sua evolução na Economia. Definição de serviços e suas características. Diferenças entre prestação de serviços e 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 relacionamento na cadeia de suprimentos.

2 OBJETIVOS

2.1 - 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 - Específicos

- Abordar de forma clara e concisa os fundamentos básicos de Gestão de Serviços Logísticos, compreendendo as necessidades do ciclo de formação geral, dentre os seus eixos de humanidades e sociedade;
- Apresentar aos alunos uma visão legal e ética acerca dos problemas integrados ao homem e as organizações, como uma abordagem integradora e contemporânea;
- Promover uma reflexão ética acerca do homem e organização como consequência do avanço da modernidade, para que possa desenvolvê-la com autonomia; pensamento no âmbito pessoal e coletivo, em uma linguagem contextualizada e fundamentada em princípios científicos da área de conhecimento.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Os serviços e sua evolução na Economia.  
Definição de serviços e suas características.  
Diferenças entre prestação de serviços e 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 relacionamento na cadeia de suprimentos.

4 METODOLOGIA

4.1 Ensino:

A exposição do conteúdo ocorrerá por meio de atividades que facilitem e estimulem a aprendizagem. Buscar-se-á interação constante com os alunos e integração da teoria com a prática. Para isso, as atividades propostas são: Aulas expositivas; Experiências vivenciais; Resolução de exercícios direcionados; Estudos de Casos; Simulações em Gestão da Produção utilizando os Jogos de Empresas (Série GP); Estudo prático de um setor de PCP por meio de visitas em uma empresa escolhida; Trabalhos individuais e em grupo; Filmes/Vídeos técnicos.

**4.2 Avaliação:** segue as diretrizes do regimento acadêmico da UFT, artigo 83 a 86, descritos a seguir:  
Art. 83 - As avaliações serão expressas através de notas graduadas de 0 (zero) a 10 (dez) com, no máximo, uma casa decimal. Art. 84 - Será aprovado em um componente curricular e fará jus aos créditos a ele consignados o acadêmico que satisfizer as seguintes condições: I - alcançar, em cada componente curricular, uma média de pontos igual ou superior a 5,0 (cinco) após o exame final. II - tiver frequência igual ou maior que 75% (setenta e cinco por cento) às atividades previstas como carga horária no plano do componente curricular, conforme disposto em legislação superior. § 1º - Será aprovado, automaticamente, sem exame final, o acadêmico que obtiver média de pontos igual ou superior a 7,0 (sete). § 2º - A avaliação de desempenho acadêmico será feita através do coeficiente de rendimento acadêmico.

Art. 85 - O acadêmico com frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) e média igual ou superior a 4,0 (quatro) e inferior a 7,0 (sete) no(s) respectivo(s) componente(s) curricular(es) será submetido ao exame final. § 1º - Para aprovação nas condições previstas no caput deste artigo, exige-se que a média aritmética entre a média anterior e a nota do exame final seja igual ou superior a 5,0 (cinco) pontos. § 2º - A divulgação do desempenho bimestral será realizada nos períodos estabelecidos em Calendário Acadêmico.

Art. 86 - O acadêmico que não obtiver desempenho mínimo previsto, aproveitamento mínimo ou frequência mínima será considerado reprovado no respectivo componente curricular.

Para compor as notas finais das avaliações serão feitos trabalhos em grupo ou individual, expressos por notas graduadas de 0 (zero) a 3,0 (três), mais prova individual, expresso por notas graduadas de 0 (zero) a 7,0 (sete). As duas notas atribuídas aos trabalhos e a prova serão somadas e lançadas como nota final da disciplina. Tanto os trabalhos quanto a prova terão dias específicos a acontecerem, conforme cronograma anexo a este programa de disciplina. As provas serão compostas pelos conteúdos estudados. A prova final será graduada por nota de 0 (zero) a 10,0 (dez).

## 5 BIBLIOGRAFIA

- ARBACHE, Fernando Saba; SANTOS, Almir Garnier; MONTENEGRO, Christophe. **Gestão de Logística, distribuição, trade marketing**. São Paulo: FGV, 2004.
- BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. Cap. 4.
- CORONADO, Osmar. **Logística integrada: modelo de gestão**. São Paulo: Atlas, 2007.
- LEITE, Paulo Roberto. **Logística reversa**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- 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 - ERA-FGV.



Vanjose Ursine Fudoli Junior  
Matrícula 2309958

**CRONOGRAMA DA DISCIPLINA  
GESTÃO DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS – 2016/1**

AULAS		
AULA	DATA	CONTEÚDO
1	05/08	Apresentação do Plano de Disciplina, de forma detalhada e com todos os esclarecimentos sobre a forma de desenvolvimento dos conteúdos.
2	12/08	Os serviços e sua evolução na Economia.
3	19/08	Definição de serviços e suas características.
4	26/08	Seminário I: Definição de serviços e suas características.
5	02/09	Diferenças entre prestação de serviços e serviços ao cliente.
6	09/09	<b>Resolução de Exercícios</b>
7	16/09	Os serviços ao cliente e sua relação com a Logística.
8	23/09	Os serviços ao cliente e sua relação com a Logística.
9	30/09	<b>PRIMEIRA AVALIAÇÃO SEMESTRAL – PARCIAL</b>
10	07/10	Dimensões, fatores determinantes e padrão de qualidade em serviços.
11	14/10	Dimensões, fatores determinantes e padrão de qualidade em serviços.
12	21/10	Elementos do serviço ao cliente: pré-transacionais, transacionais e pós-transacionais.
13	28/10	Elementos do serviço ao cliente: pré-transacionais, transacionais e pós-transacionais.
14	04/11	Seminário II: Elementos do serviço ao cliente: pré-transacionais, transacionais e pós-transacionais.
15	11/11	Estudo de Caso
16	18/11	Estabelecimento, manutenção e desenvolvimentos de relacionamento na cadeia de suprimentos.
17	25/11	Estabelecimento, manutenção e desenvolvimentos de relacionamento na cadeia de suprimentos.

18	01/12	SEGUNDA AVALIAÇÃO SEMESTRAL – PARCIAL
	08/12	EXAME FINAL – contempla todo o conteúdo constante no plano de disciplina trabalhado em sala de aula. O valor do exame final é de até 10,0 pontos

