

Ficha de Unidade de Formação (FUF)

Formação em Gestão Logística

Unidade de Formação: Logística

Ano: 2019

Docentes: Ana Cristina Amaro, Cristina Falcão e Wander Carvalho

SUMÁRIO

• Módulo de formação em Logística

A globalização dos mercados e a nova dinâmica associada à operação e à operacionalização de parcerias introduz uma nova dimensão na logística e na já complexa atividade de gestão da cadeia. A definição de bons níveis de desempenho nos diversos “elos” da cadeia de abastecimento é um fator determinante para os resultados globais e, conseqüentemente, para a capacidade de resposta ao cliente e para o nível de satisfação dos seus pedidos.

O ambiente competitivo exige das empresas uma dinâmica contínua de monitorização, uma capacidade de adaptação à mudança e aos novos contextos de mercado e de consumo. Neste âmbito, é imprescindível que as empresas invistam numa adequada gestão do seu negócio e de todas as atividades que o integram. Nestas, o acompanhamento, a monitorização e o controlo dos armazéns e dos *stocks*, *da produção, do transporte e da distribuição*, têm-se revelado atividades exigentes e de grande impacto ao nível dos resultados. A gestão destes processos e operações constitui um importante suporte para o planeamento e para o controlo do fluxo logístico.

• OBJETIVOS

- Compreender os principais conceitos e terminologia da logística;
- Analisar os princípios de planeamento e de gestão de operações logísticas;
- Aplicar algumas ferramentas da Qualidade – Melhoria contínua de processos
- Compreender os princípios de gestão do Abastecimento e das Compras
- Explorar as estratégias de análise e seleção de fornecedores
- Entender os fundamentos da gestão de armazéns e dos *stocks*
- Apreciar os conceitos e as aplicações de suporte à gestão de transportes
- Entender os processos de Gestão do Serviço ao Cliente – Abordagem ao CRM
- Implementar ferramentas de gestão e de decisão logística – *KPI (Indicadores Chave de Desempenho)*
- Sensibilizar para o desafio do global e do digital
- Analisar a importância dos Recursos Humanos nas operações logísticas
- Sensibilizar para a gestão e motivação de Equipas
- Aplicar técnicas de motivação de Equipas

• PROGRAMA

1- LOGÍSTICA – Terminologia, Conceitos e Fundamentos

- Motivação para a Logística
- Gestão do processo – compreender uma Cadeia de abastecimento, quais os desafios associados e como os gerir

- Gestão de Mudança e Ferramentas de Gestão
- Novas Tecnologias aplicadas à Logística

2- PLANEAMENTO DA CADEIA DE ABASTECIMENTO E DAS OPERAÇÕES LOGÍSTICAS

- **Modelos e Estratégias de Planeamento e de Gestão**
 - Planeamento e atributos logísticos – níveis de planeamento
 - Planeamento suportado nos requisitos/ necessidades de procura, produção e distribuição.
 - Triangulação de Planeamento Logístico
 - Estratégias de gestão dos *stocks*, dos transportes e da localização no serviço ao cliente
 - A gestão relacional e colaborativa
- **Técnicas e Instrumentos de Projeto, de Planeamento e de Gestão de Operações Logísticas:**
 - Gestão baseada na Melhoria Contínua
 - As Ferramentas da Qualidade – Diagramas de Causa- Efeito, Diagramas de Pareto, Análise ABC, ferramentas gráficas e cartas de controlo;
 - Projeto e Planeamento de atividades
 - CPM/ PERT
 - Gráficos de Gantt
 - Mapa de Cargas
 - Indicadores Críticos/ Chave de Desempenho Críticos
 - Representações gráficas e *Dashboards*

3- OPERAÇÕES E LOGÍSTICA: ABASTECIMENTO E COMPRAS

- O Processo de Abastecimento
- Determinantes e estratégias Aprovisionamento
- Abordagens ao Processo de Compra
- Estratégias e técnicas de Avaliação e de Seleção de Fornecedores.
- Aplicações

4- OPERAÇÕES E LOGÍSTICA: Gestão de ARMAZÉNS E DOS STOCKS

- Principais Desafios, Processos, Equipamentos e Estratégia para uma Eficaz e Segura Gestão de Armazéns.
- *Layout* do armazém.
- Equipamentos de armazém.
- Coordenação da receção no armazém.
- Coordenação do processo de armazenagem
- Gestão de *Stocks*
- Coordenação do processo de preparação de encomendas.
- Coordenação da expedição em armazém.
- Prevenção de quebra das mercadorias.
- Fundamentos de Sistemas de Gestão de Armazéns –WMS (Warehouse Management Systems)
- Avaliação do desempenho - KPIs das operações de armazém
- Aplicações

5- OPERAÇÕES E LOGÍSTICA: A Gestão dos TRANSPORTES e da DISTRIBUIÇÃO

- Fundamentos de Sistemas e Processos de Distribuição
- O papel dos agentes facilitadores – Os modais de transporte
- Análise e seleção de modais Transporte - opções de multimodalidade e de intermodalidade
- Trade-off de planeamento em transportes.
- Gestão de Rotas, Custos de Operação e de Negociação de serviços e transportes.
- Fundamentos de Sistemas de Gestão de Transportes - TMS
- Avaliação de Desempenho – KPIs em operações de transporte
- Aplicações

6- OPERAÇÕES E LOGÍSTICA: SERVIÇO AO CLIENTE

- Processos de Gestão do Serviço ao Cliente,
- Aplicações e Abordagens aos diferentes Canais de Comunicação - CRM
- Planeamento e gestão de Serviços - Níveis de Serviço ao Cliente
- Avaliação de Desempenho – KPIs no serviço ao cliente
- Aplicações

7 – GESTÃO DE EQUIPAS

- Identificar as funções dos operadores logísticos
- Analisar as necessidades de recursos humanos na operação logística
- Gestão de competências
- Fundamentos de recrutamento e seleção de pessoal
- Aplicar técnicas de motivação da equipa: Inteligência emocional e criatividade
- Gestão participada de tarefas e de atividades
- Identificar diferentes estilos de liderança
- A comunicação interna: assertiva
- Identificar as necessidades de formação e desenvolvimento de planos de formação
- Funções dos operadores logísticos:
 - Técnico de logística
 - Operador de armazém.
- Levantamento de necessidades:
 - atividade logística prevista
 - mão-de-obra
 - Equipamento/ facilidades tecnológicas
- Análise da produtividade por recurso (RH e Técnico)
- A gestão do tempo: racionalização, desperdiçadores, o tempo certo
- Calendarização e planeamento das atividades
- Aplicações

