

CURSO: ADMINISTRAÇÃO		CAMPUS: ALFENAS	
SEMESTRE: 2	ANO: 2020	C/H: 67	AULAS: 80

DISCIPLINA: LOGÍSTICA E SERVIÇOS

PLANO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:

Desenvolver a capacidade de compreender o papel da logística e da gestão da cadeia de suprimentos por meio de conceitos, práticas e técnicas aplicáveis aos diversos tipos de organização.

Demonstrar o papel das redes logísticas em todos os ambientes, principalmente nos negócios.

Avaliar o papel da infraestrutura logística no desenvolvimento nacional por meio das organizações industriais, comerciais e de serviços.

Detalhar conceitos e técnicas relacionados às principais funções logísticas, como transporte, aquisição/procurement, estoques, armazenagem e outras.

Estimular a aplicação da tecnologia na gestão logística.

Desenvolver a capacidade de compreender o papel dos serviços na economia e nos diversos tipos de organização.

Compreender as diferenças entre bens e serviços com base em conceitos de tangibilidade.

Utilizar ferramentas de projetos e de modelos quantitativos aplicáveis a serviços.

Aplicar os recursos de terceirização de serviços de acordo com o ambiente brasileiro.

EMENTA: Logística, redes logísticas e gestão da cadeia de suprimentos. Gestão da cadeia de suprimentos e seu referencial. Infraestrutura logística e gestão de transportes. Gestão de estoques. Aquisição e desenvolvimento de fornecedores.

Armazenagem e distribuição. Terceirização e emprego de operadores logísticos. Tecnologia aplicada à logística. Logística internacional. Serviços em uma economia globalizada. Características dos serviços. Estratégias em serviços. Projetos e processos em serviços. Gestão de serviços. Qualidade em serviços. Tecnologia da informação aplicada a serviços. Avaliação do desempenho em serviços. Marketing de serviços.

METODOLOGIA:	Exposição Dialogada:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Estudo de caso:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Trabalho de grupo:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Seminário:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Debate:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Painel:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	TBL:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Fórum/Chat:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	PBL:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	PBLe:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Aula invertida:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Tempestade Cerebral (Brainstorming))	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Mapa Conceitual:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Dramatização/ Role Play	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>

RECURSOS AUXILIARES:	Computador:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	AVA*:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Vídeos:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Atividades clínicas:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Projetor Multimídia :	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Lousa:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Álbuns Seriados:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Internet:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Slides:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Laboratório:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Manequins:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Vídeo conferência:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Lousa Eletrônica:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Prancheta Digitalizadora:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>

*Ambiente Virtual de Aprendizagem

AVALIAÇÃO:	Discursiva:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Prática:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Múltipla escolha:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Trabalhos de pesquisa:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Oral:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>					

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

Ballou, Ronald H.. **Gerenciamento da cadeia de sup.** 5. ed. Porto Alegre - RS - Brasil: Bookmam, 2006.
Chopra, Sunil. **Gestão da cadeia de suprimento.** 4. ed. São Paulo - SP - Brasil: Pearson Prentice Hall, 2011.
Fitzsimmons, James A.. **Administração de serviços - operações, estratégia e tecnologia da informação.** 7. ed. Porto Alegre - RS - Brasil: AMGH, 2014. Ebook. (1 recurso online). ISBN 9788580553291 Disponível em: . Acesso em: 03 de Agosto de 2020.

SPILLER, ES. **Gestão de Serviços e Marketing Interno - ..** 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

BAR - BRAZILIAN ADMINISTRATION REVIEW. Brazil: UFPB, 2004-. ISSN 1807-7692. *versão online*. Disponível em: http://anpad.org.br/periodicos/content/frame_base.php?revista=2. Acesso em: 7 ago. 2019.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

Bertaglia, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da c.** 3. ed. São Paulo - SP - Brasil: Saraiva, 2016. Ebook. (1 recurso online). ISBN 9788547208295 Disponível em: . Acesso em: 03 de Agosto de 2020.

Pires, Sílvia R. I.. **Gestão da cadeia de suprimento - conceitos, estratégicas, práticas e casos.** 3. ed. São Paulo - SP - Brasil: Atlas, 2016. Ebook. (1 recurso online). ISBN 9788597008708 Disponível em: . Acesso em: 03 de Agosto de 2020.

Bowersox, Donald J.. **Gestão logística da cadeia de.** 4. ed. Porto Alegre - RS - Brasil: AMGH, 2013. Ebook. (1 recurso online). ISBN 9788580553185 Disponível em: . Acesso em: 03 de Agosto de 2020.

Corrêa, Henrique Luiz. **Administração de produção e op.** 4. ed. São Paulo - SP - Brasil: Atlas, 2017.

Slack, Nigel. **Administração da produção.** 8. ed. São Paulo - SP - Brasil: Atlas, 2018.

ECONOMIA GLOBAL E GESTÃO. Lisboa: , 2007-. ISSN 0873-7444. *versão online*. Disponível em:

http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?nrm=iso&script=sci_issues&pid=0873-7444&lng=en. Acesso em: 8 ago. 2019.



UNIFENAS

Universidade José do Rosário Vellano
Reconhecida pela Portaria do MEC nº 605 de 13/12/88
Publicada no D.O.U. em 15/12/88

SEMESTRE: 2	ANO: 2020	C/H: 67	AULAS: 80
CURSO: ADMINISTRAÇÃO		CAMPUS: ALFENAS	
DISCIPLINA: LOGÍSTICA E SERVIÇOS			
PLANO DE ENSINO-APRENDIZAGEM			
CONTEÚDOS			
Seção 1. LOGÍSTICA, REDES LOGÍSTICAS E GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS			
Subseção 1. 1. Conceito de logística sob o ambiente de redes			
Subseção 1. 2. Globalização da economia e sua influência para a logística			
Subseção 1. 3. Análise conceitual da logística			
Subseção 1. 4. Cadeia de suprimentos e o novo conceito de gestão			
Subseção 1. 5. Origem e características			
Subseção 1. 6. Design de cadeias de suprimentos			
Subseção 1. 7. Rede de colaboração na gestão da cadeia de suprimentos			
Subseção 1. 8. Ações para a gestão da cadeia de suprimentos			
Seção 2. INFRAESTRUTURA LOGÍSTICA E GESTÃO DE TRANSPORTES			
Subseção 2. 1. Modos de transporte			
Subseção 2. 2. Matriz de transporte brasileira			
Subseção 2. 3. Multimodalidade			
Subseção 2. 4. Custos de transporte (fretes)			
Seção 3. GESTÃO DE ESTOQUES			
Subseção 3. 1. Conceito de gestão de estoques			
Subseção 3. 2. Métodos e técnicas para previsão de demandas			
Subseção 3. 3. Planejamento da gestão de estoques			
Subseção 3. 4. Métodos para controle de estoques			
Subseção 3. 5. MRP I e MRP II			
Subseção 3. 6. Just-in-time e kanban			
Subseção 3. 7. VMI (Vendor Managed Inventory) e postponement			
Seção 4. AQUISIÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES			
Subseção 4. 1. Papel e objetivos da função aquisição e procurement			
Subseção 4. 2. Seleção de fontes de fornecimento			
Subseção 4. 3. Execução da compra			
Subseção 4. 4. e-Commerce /e-Procurement			
Subseção 4. 5. Desenvolvimento de fornecedores			
Subseção 4. 6. Parcerias na cadeia de suprimentos			
Seção 5. ARMAZENAGEM E DISTRIBUIÇÃO			
Subseção 5. 1. Planejamento e organização de Centros de Distribuição (CD)			
Subseção 5. 2. Layout de CDs			
Subseção 5. 3. Localização de itens			
Subseção 5. 4. Equipamentos empregados na gestão de CDs			
Subseção 5. 5. Distribuição e seus recursos			
Subseção 5. 6. Canais de distribuição			
Subseção 5. 7. Cross-docking como recurso para redução dos custos			
Seção 6. TECNOLOGIA APLICADA À LOGÍSTICA			
Subseção 6. 1. Visão geral da TI e suas aplicações			
Subseção 6. 2. Identificação de itens de material (SKU) por meio de códigos numéricos e códigos de barras			
Subseção 6. 3. Emprego de RFID para identificação e rastreamento de itens			
Subseção 6. 4. Rastreamento de veículos			
Subseção 6. 5. Roteirização e programação de veículos			
Subseção 6. 6. EDI – Electronic Data Interchange			
Subseção 6. 7. ERP – Enterprise Resources Planning			
Subseção 6. 8. WMS – Warehouse Management System			
Seção 7. SERVIÇOS EM UMA ECONOMIA GLOBALIZADA			
Subseção 7. 1. O papel facilitador dos serviços na economia globalizada			
Subseção 7. 2. Definições de serviços			
Subseção 7. 3. A natureza do setor de serviços			
Subseção 7. 4. Fontes do crescimento do setor de serviços			
Subseção 7. 5. Características diferenciadoras dos serviços			
Subseção 7. 6. Ausência de propriedade dos serviços			
Seção 8. ESTRATÉGIA EM SERVIÇOS			
Subseção 8. 1. Classificação dos serviços para insights estratégicos			
Subseção 8. 2. Visão dos serviços como sistemas abertos			

Subseção 8. 3. Visão estratégica em serviços

Subseção 8. 4. Ambiente competitivo dos serviços

Subseção 8. 5. Estratégias competitivas em serviços

Subseção 8. 6. Significado das informações no cenário competitivo dos serviços

Subseção 8. 7. Limites no uso das informações

Subseção 8. 8. Cadeia virtual de valor

Seção 9. PROJETOS E PROCESSOS EM SERVIÇOS

Subseção 9. 1. Gerenciamento de projetos em serviços

Subseção 9. 2. Restrições de recursos

Subseção 9. 3. Inclusão de incertezas

Subseção 9. 4. Localização das instalações de serviços

Subseção 9. 5. Inovação em serviços

Subseção 9. 6. Monitoramento de projetos em serviços

Subseção 9. 7. Processos de prestação de serviços

Seção 10. GESTÃO DE SERVIÇOS

Subseção 10. 1. Gerenciamento da demanda e da oferta

Subseção 10. 2. Gerenciamento da rentabilidade

Subseção 10. 3. Gerenciamento de filas

Subseção 10. 4. Gerenciamento da cadeia de fornecedores

Subseção 10. 5. Modelos quantitativos para gerenciamento de serviços

Subseção 10. 6. Terceirização

Seção 11. QUALIDADE EM SERVIÇOS

Subseção 11. 1. Conceitos de qualidade em serviços

Subseção 11. 2. Mensuração da qualidade em serviços

Subseção 11. 3. Serviços com qualidade a partir do projeto

Subseção 11. 4. Conquista da qualidade em serviços

Seção 12. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO EM SERVIÇOS

Subseção 12. 1. Medida das expectativas dos clientes

Subseção 12. 2. Auditoria das instalações prestadoras de serviços

Subseção 12. 3. Indicadores-chave na prestação de serviços