

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Técnico/a de Logística

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 341 - Comércio

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 3411001

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:

4

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Assegurar o funcionamento do sistema de abastecimento a montante e a jusante da unidade produtiva ou entreposto, contribuindo para a otimização dos fluxos de serviços, matérias-primas e produtos acabados, bem como dos fluxos de informação, com vista à satisfação do cliente e tendo em conta as normas de qualidade, ambiente, saúde e segurança no trabalho.

MODALIDADE DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

▪ CURSOS PROFISSIONAIS

COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL	
DISCIPLINAS	HORAS
Português <i>(ver programa)</i>	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	220
Inglês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Francês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Espanhol <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Alemão <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Área de Integração <i>(ver programa)</i>	220
Tecnologias da Informação e Comunicação <i>(ver programa)</i>	100
Educação Física <i>(ver programa)</i>	140
TOTAL	1000

* O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de iniciação adotam-se os seis primeiros módulos.

COMPONENTE DE FORMAÇÃO CIENTÍFICA

DISCIPLINAS	HORAS
Economia (ver programa)	200
Matemática (ver programa)	200
Psicologia (ver programa)	100
TOTAL	500

COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO¹:

UFCD OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
				01	Cadeia de abastecimento: introdução	25
				02	A atividade profissional de Técnico/a de Logística	25
				03	Normas de saúde e segurança no trabalho no setor do comércio e serviços	25
				04	Qualidade e ambiente no setor do comércio e serviços	25
				05	Comunicação e relacionamento interpessoal	25
				06	Colaboração e trabalho em equipa	25
				07	Logística- conceitos básicos	25
				08	Sistemas de informação na operação logística	25
01		Organizar e gerir as operações de receção de mercadorias em armazém		09	Coordenação das operações de receção de mercadorias em armazém	125
					Subunidade 1. Receção e conferência de mercadorias	50
					Subunidade 2. Layout de armazém	50
					Subunidade 3. Equipamentos de armazém	25

02	Coordenar o processo de armazenagem	10	Coordenação do processo de armazenagem	50
03	Coordenar o processo de preparação de mercadorias	11	Coordenação da preparação de mercadorias	50
04	Organizar e gerir as operações de expedição de mercadorias	12	Coordenação da expedição de mercadorias	50
05	Movimentar e operar empilhadores	13	Movimentação e operação de empilhadores	50
06	Informar e esclarecer o cliente relativamente a operações logísticas	14	Serviço ao cliente na atividade logística	50
07	Efetuar a gestão de <i>stocks</i> e indicadores	15	Gestão de <i>stocks</i> e indicadores	50
08	Programar, preparar e acompanhar a distribuição a clientes	16	Gestão da distribuição a clientes	50
09	Efetuar a gestão de indicadores	17	Gestão do negócio logístico	75
			<u>Subunidade 1.</u> Controlo de gestão	50
			<u>Subunidade 2.</u> Gestão de indicadores	25
10	Coordenar a atividade das equipas de trabalho da operação logística	18	Coordenação de equipas de trabalho da operação logística	50
			<u>Subunidade 1.</u> Técnicas de gestão administrativa de recursos humanos em contexto de logística	25
			<u>Subunidade 2.</u> Liderança e gestão de equipas em contexto de logística	25
11	Prevenir quebras de mercadorias	19	Prevenção de quebra de mercadorias	25
12	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de logística (nível B2 do QECRL)	20	Comunicação em língua inglesa no contexto de logística ²	25
TOTAL				850

Para obter a qualificação de Técnico/a de Logística, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 150 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares e UFCD opcionais “livres”³.

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	Nº UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
	13	Organizar e acompanhar o processo de compras		21	Organização e gestão do processo de compras	50
	14	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de logística (nível B1 do QECL)		22	Comunicação em língua estrangeira no contexto de logística ²	25
			7852	23	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/desenvolvimento	25
			7853	24	Ideias e oportunidades de negócio	50
			7854	25	Plano de negócio – criação de micro negócios	25
			7855	26	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50
			7847	27	Aplicações informáticas na ótica do utilizador	25
			8598	28	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25
			8599	29	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25
			8600	30	Competências de empreendedorismo e técnicas de procura de emprego	25
TOTAL						325

CARGA HORÁRIA TOTAL DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA⁴

1000

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

² As UFCD de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de formação.

³ **UFCD Opcionais “livres”** (não nucleares) que, mesmo não fazendo parte da qualificação, podem constituir uma mais-valia (é dada liberdade ao indivíduo na escolha das UFCD para perfazer a qualificação, dentro de um limite determinado) [ANQEP, I.P. (2015). *Guia metodológico – Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem (e-book)*].

⁴ À carga horária da Formação Tecnológica pode ser acrescida horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho de acordo com a matriz curricular da respetiva modalidade de Educação e Formação.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 01

CADEIA DE ABASTECIMENTOS: INTRODUÇÃO

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Cadeia de abastecimentos: introdução

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Caracterizar o âmbito e papel das diferentes atividades que compõem a cadeia de abastecimento.
- Reconhecer a cadeia de abastecimento como um fator de diferenciação e vantagem competitiva.
- Caracterizar as principais tendências futuras da cadeia de abastecimento.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Enquadramento histórico

- Antiguidade
- Industrialização
- Segunda guerra mundial
- Globalização
- Tendências de evolução

Intervenientes principais e seu posicionamento na cadeia de abastecimento

- Produtores
- Operadores logísticos
- Distribuidores
- Retalhistas

Tendências futuras

- Crescimento dos meios urbanos
- Envelhecimento da população
- Crescimento da riqueza
- Aumento da utilização das tecnologias pelos consumidores
- Aumento do nível de serviço ao cliente
- Crescente importância da saúde e do bem-estar
- Preocupação crescente sobre sustentabilidade
- Mudança das potências económicas mundiais
- Escassez de recursos naturais
- Aumento da pressão regulamentar
- Rápida adoção das tecnologias de informação na cadeia de abastecimento
- Impacto da geração futura nas tecnologias de informação

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo, visando a promoção da aprendizagem ativa, incentivando atividades que permitam um contacto com a diversidade de intervenientes da cadeia de abastecimento e o reconhecimento das principais tendências de evolução.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre a cadeia de abastecimento. Documentos sobre a evolução da logística e da cadeia de abastecimento. Legislação reguladora da atividade logística. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 02
A ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TÉCNICO/A DE LOGÍSTICA
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: A atividade profissional de Técnico/a de Logística

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do/a Técnico/a de Logística.
- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
- Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio e da área da logística.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

O profissional do comércio

Postura e imagem profissional do/a técnico/a de logística

- Postura/comportamento profissional
- Hierarquia profissional
- Categorias profissionais
- Regulamento interno das organizações

Atividades e competências do/a técnico/a de logística

Funções e responsabilidades

Estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional nas empresas do setor do comércio

Competências profissionais do do/a técnico/a de logística

Interface de comunicação entre os vários intervenientes da cadeia de abastecimento

- Estreita colaboração entre as diferentes funções da empresa
 - Interface com o exterior - fornecedores e clientes
 - Elemento coordenador de esforços tendentes à maximização da eficiência do sistema
- A relevância da aprendizagem ao longo da vida e da atualização das competências

Direitos e deveres do/a técnico/a de logística

- Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho
- Princípios gerais da legislação do trabalho do setor do Comércio e da área da logística

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com as diferentes realidades das empresas do setor do comércio e da área da logística. No caso

da formação de ativos, poderá optar-se pela construção de um portfólio individual em que o participante seja chamado a elencar e refletir acerca das funções e responsabilidade, bem como competências desenvolvidas ao longo da vida profissional.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos do trabalho no setor do comércio e área da logística. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos em empresas de comércio e área da logística. Referenciais de competências para o/a Técnico/a de Logística. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre postura profissional. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 03

NORMAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO NO SETOR DO COMÉRCIO E SERVIÇOS

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Normas de saúde e segurança no trabalho no setor do comércio e serviços

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios gerais sobre saúde e segurança no trabalho.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho no setor de comércio e serviços.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais de saúde, segurança e trabalho

- Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção

Acidentes e doenças profissionais

- Conceito de acidente
- Principais causas dos acidentes de trabalho
- Consequências dos acidentes de trabalho
- Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho
- Conceito de doença profissional
- Principais doenças profissionais no setor do comércio e serviços

Prevenção de riscos profissionais

- Conceito de risco e de perigo
- Tipos de risco e seu controlo
- Proteção individual e coletiva
- Prevenção coletiva
- Prevenção individual
- Condições de trabalho facilitadoras da segurança

Procedimentos de emergência

- Sinalização de segurança
- Tipos de sinais
- Legislação em vigor
- Procedimentos de emergência
- Necessidade da existência de procedimentos de emergência
- Procedimentos em caso de incêndio/sismo/acidente de trabalho grave

Organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho

- Enquadramento legal dos serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho
- Entidades reguladoras e fontes de informação relativas à segurança e saúde
- Direitos e deveres dos trabalhadores e da entidade empregadora

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da saúde e segurança no trabalho e contextualizá-los face à realidade do setor do comércio e serviços. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de prevenção de acidentes ou estatísticas relativamente aos acidentes e doenças profissionais mais frequentes nas empresas do setor do comércio e serviços, solicitando aos formandos que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação fundamental sobre Segurança e Saúde no Trabalho. Folhetos e brochuras sobre SST. Exemplos de EPI. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre SST. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 04

QUALIDADE E AMBIENTE NO SETOR DE COMÉRCIO E SERVIÇOS

[sem UC associada]

1. **DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Qualidade e ambiente no setor de comércio e serviços

2. **DURAÇÃO:** 25 horas

3. **TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

Nuclear

Bolsa

4. **OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios básicos sobre qualidade.
- Identificar as normas e procedimentos de qualidade no setor do comércio e serviços.

5. **CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios gerais sobre qualidade

Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade

- Normas ISO
- Requisitos e instrumentos das normas

A qualidade no setor do comércio e serviços

- A qualidade percebida pelo cliente
- Necessidades e expectativas dos clientes
- Tipologia de clientes e suas motivações

Qualidade ambiental

- Gestão de resíduos
- Prevenção da poluição
- Proteção do ambiente
- Boas práticas para o meio ambiente

Sistema Português da Qualidade

- Normalização
- Metrologia
- Qualificação

6. **METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se o recurso a técnicas de aprendizagem ativas, por exemplo, iniciar com a técnica da “tempestade de ideias” para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo/a formando/a, e das suas implicações no comércio e serviços. No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de normas de qualidade e ambiente. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 05
COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Comunicação e relacionamento interpessoal

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Identificar e aplicar técnicas de comunicação assertiva.
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
- Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.
- Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Processo de comunicação e estilos comunicacionais

Elementos intervenientes no processo de comunicação

- Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
- Barreiras, internas e externas, à comunicação
- Fatores facilitadores da comunicação

Comunicação assertiva

- Características dos diferentes estilos comunicacionais
- Particularidades e vantagens do perfil assertivo
- Componentes verbais e não-verbais da comunicação assertiva
- Técnicas de comunicação assertiva

Processamento interno da informação

- Processamento fonético
- Processamento literal (significado)
- Processamento reflexivo (empático)

A utilização das perguntas no processo de comunicação

- Abertas
- Fechadas
- Retorno
- Reformulação
- Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a métodos e técnicas ativas, que permitam a aquisição dos conceitos e princípios da comunicação e a aplicação em contextos simulados, proporcionando momentos de “jogos de papéis” e/ou

dramatizações de situações de comunicação e relacionamento interpessoal. No caso de se optar por uma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos e estejam assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da comunicação e relacionamento interpessoal.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Recursos audiovisuais sobre situações de comunicação e relacionamento interpessoal. Documentação relativa a comunicação e diferentes estilos comunicacionais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 06
COLABORAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Colaboração e trabalho em equipa

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa no setor do comércio e serviços.
- Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos.
- Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização

- Grupo vs. Equipa de trabalho
- Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
- Formas de organização: cooperação e colaboração

Organização das equipas nas empresas do setor do comércio e serviços

- Grande distribuição
- Comércio automóvel
- Distribuição produtos alimentares
- Comércio a retalho
- Empresas de contabilidade, auditorias e administração
- *Contact-center*
- Logística
- Outros

Fenómenos de dinâmica de grupo

- Influência social e papel social
- Normas sociais
- Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
- Gestão de conflitos

A importância da comunicação da comunicação no trabalho entre equipas

- Fluxos de comunicação
- Comunicação vertical e horizontal

Papel do líder na condução das equipas de trabalho

- Estilos de liderança
- Técnicas e estratégias de gestão de pessoas e equipas

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em empresas do setor do comércio e serviços. Enunciado de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros). Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 07

LOGÍSTICA: CONCEITOS BÁSICOS

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Logística: conceitos básicos

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Definir os conceitos básicos de logística.
- Enumerar os diferentes tipos de processos logísticos, o seu planeamento e as novas tecnologias associadas.
- Referir as boas práticas existentes na logística.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos básicos de logística

- Planeamento, implementação e controlo do fluxo e armazenamento de bens, serviços e informação
- Âmbito de atuação desde o local de produção até ao local de consumo
- Níveis de serviço
- Inovação e componente tecnológica da atividade logística
- *Standards* de produção e de embalagem
- Técnicas e métodos de gestão de armazém
- Relações da empresa com o mercado

Tipos de processos logísticos e seu planeamento

- Receção
- Aprovisionamento
- Reaprovisionamento
- Preparação de encomendas: PBS – *Picking by Store* ou Preparação com *Stock*; PBL – *Picking by Line* ou - preparação sem *stock*, Preparação por lote, entre outros
- Carga e expedição
- Logística inversa
- Outros

Principais tecnologias de apoio à unidade

EDI - *Electronic Data Interchange*

CRP - *Continuous Replenishment Program*

VMI - *Vendor Management Inventory*

ECR - *Efficient Consumer Response*

CPFR - *Collaborative Planning Forecasting and Replenishment*

Boas práticas na logística

- Planeamento
- Parcerias
- Sistemas de aprovisionamento

- Gestão ambiental
- Distribuição centralizada
- Entre outros

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com as diferentes realidades das empresas/departamentos de logística e exemplos de boas práticas. A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de boas práticas na área da logística. Documentação sobre processos logísticos e seu planeamento. Documentação e exemplos de tecnologias de apoio à atividade logística. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 08
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA OPERAÇÃO LOGÍSTICA
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Sistemas de informação na operação logística

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e caracterizar os principais sistemas informáticos de gestão de armazéns.
- Utilizar as funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Os sistemas de gestão da informação na atividade logística

- A importância dos sistemas de gestão da informação na atividade logística
- *Software* de gestão de armazéns
- *Software* de gestão da cadeia de abastecimento
- *Software* de gestão de distribuição
- *Software* de gestão da produção
- *Software* de gestão de frotas e localização de veículos
- Sistemas integrados de gestão

Custos de funcionamento

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, simulações e trabalho de pesquisa, para permitir a identificação dos principais sistemas de informação e ainda a utilização prática das diferentes funcionalidades dos sistemas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de sistemas informáticos de gestão de armazéns. Documentação relativa aos *softwares* específicos. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 08

COORDENAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE RECEÇÃO DE MERCADORIAS EM ARMAZÉM

[Associada à UC 01. Organizar e gerir as operações de receção de mercadorias em armazém]

1. **DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Coordenação das operações de receção de mercadorias em armazém
2. **DURAÇÃO:** 125 horas
3. **TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Receção e conferência de mercadorias

4. **DURAÇÃO:** 50 horas
5. **OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**
No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os princípios gerais da receção em armazém.
- Planear o processo de receção.
- Coordenar e supervisionar a receção e conferência de mercadoria.
- Validar o tratamento administrativo da receção em armazém.
- Definir e justificar a estratégia de *stockagem*.

6. **CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Princípios gerais da receção em armazém

- Resumo do processo de receção
- Especificidades técnicas impostas aos veículos

Planeamento da receção

Análise do Agendamento de fornecedores

Planeamento da receção tendo em conta

- Os horários de receção
- O agendamento de fornecedores

Alocação de recursos e materiais

Alocação de espaços para receção

Gestão das localizações disponíveis para *stock*

Identificação e proposta de alterações de *layout* na receção

Coordenação e supervisão da receção e conferência da mercadoria

Verificação do acondicionamento da carga rececionada

- Tipo de veículos
- Inspeção do selo de segurança
- Critérios de conferência (qualidade, quantidades, rotulagem, conservação, validade, tradução, certificados oficiais, outros)
- Análise de não conformidades

Decisão sobre a receção ou devolução de mercadoria (em caso de inconformidades com temperatura, condições de higiene no transporte, acondicionamento, estiva e construção de paletes, entre outras)

Verificação e registo de anomalias nas encomendas e comunicação à ligação ao negócio
Definição do destino na zona de armazenagem (em caso de haver poucas localizações livres, definição da estratégia de *stockagem*)

Receção em *crossdocking*

- Identificação de mercadoria em *crossdocking*
- Tratamento da componente administrativa
- Atribuição de local de carga/expedição

Coordenação e supervisão do tratamento administrativo

- Supervisão dos procedimentos administrativos (comunicação de mercadoria específica à Autoridade Tributária; comunicação à equipa de comércio internacional de anomalias que ocorram com mercadoria encomendada)
- Verificação dos documentos necessários para receção (receção e conferência, identificação dos dados logísticos e devolução de mercadoria)
- Supervisão do fecho da encomenda no sistema informático

Documentação associada à receção

- Nota de encomenda/ordem de compra (em caso de atrasos na entrega da mercadoria, é necessário solicitar nova ordem de compra à gestão de *stocks*)
- Fatura pró-forma/guia da mercadoria/outras documentos de receção de mercadoria (conferência da fatura, entrega dos documentos no SAF)

Sistemas de gestão de *stocks*

Definição e justificação da estratégia de *stockagem*

Necessidade de registo e de controlo versus necessidade de simplicidade e de flexibilização

Informação necessária para os sistemas de previsão e de informação (gestão de *stocks* e planeamento de atividades)

- Sistemas facilitadores de circulação de informação
- Ficha logística de produto

Sistema informático de gestão do armazém

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Exemplos de plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis. Exemplos de *layout* do armazém. Exemplos de procedimentos de receção e conferência de mercadorias. Normas para armazenagem de mercadorias específicas (perecíveis, fitossanitários, outros). Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Exemplo de sistema informático de gestão do armazém. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Layout do armazém

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

6. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar as formas de organização interna de um armazém.
- Identificar e caracterizar as diversas zonas de operações num armazém.
- Caracterizar os equipamentos de armazenagem.

7. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Contextualização e conceitos

- Definição de *layout*
- Configurações do *layout*
- Tipologias de *layout*

Organização de um armazém

- Áreas
- Fluxos
- Circuito preparação
- Alocação de mercadorias

Equipamentos de armazenagem

- *Rack* convencional
- *Drive in*
- *Mezzanine*
- Pendurados
- *Cherry picking*
- *Rack* móvel
- *Post Pallet*
- Solo

Sistema de identificação *standard*

8. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto. As visitas de estudo a armazéns são recomendadas.

9. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Exemplos de *layout* do armazém. Normas para armazenagem de mercadorias específicas (perecíveis, fitossanitários, outros). Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Subunidade de Formação 3
Equipamentos de armazém

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

6. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar as diversas categorias de equipamentos de armazém.
- Caracterizar os materiais e equipamento de armazém.
- Reconhecer as boas práticas na utilização dos equipamentos.

7. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Estrutura de apoio à armazenagem

- Estantaria multiposto convencional
- Estantaria multiposto posto móvel
- Estantaria compacta *drive-in*
- Estantaria dinâmica *push-back*
- Armazém automático para paletes
- Armazenamento ao solo

Equipamentos de apoio à operação

- Sala de baterias
- Compactadores de resíduos
- Máquina de filmar paletes
- Máquina de fechar caixas
- Monta-cargas

Equipamentos de movimentação

- Porta-paletes
- *Stacker*
- Empilhador frontal
- Empilhador retrátil
- *Order picker*
- Reboque
- Tridirecional

Automação

Materiais e equipamentos de armazém

Equipamentos

- Máquina de preparação
- Porta-paletes manual
- Porta-paletes elétrico
- *Stacker*
- Retrátil
- Transpalete

- *Voice Picker*

Ferramentas

- X-ato

Boas práticas na utilização de equipamentos de armazém

Normas de segurança e saúde no trabalho relacionadas com a utilização dos equipamentos e ferramentas do armazém

8. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o trabalho de grupo, de pesquisa e ainda as simulações, permitindo assim que o/a formando/a tenha um contacto com os equipamentos e conheça boas práticas de utilização.

9. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de equipamentos e ferramentas do armazém. Documentação sobre os equipamentos. Normas para de segurança e saúde no trabalho. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 10

COORDENAÇÃO DO PROCESSO DE ARMAZENAGEM

[Associada à UC 02. Coordenar o processo de armazenagem]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Coordenação do processo de armazenagem

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os princípios gerais da armazenagem.
- Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem de mercadorias de acordo com as suas especificidades.
- Supervisionar o abastecimento dos lugares de preparação.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Princípios gerais da armazenagem

Tipos de armazéns e organização dos espaços de acordo com os abastecimentos (tecnicidade, perigosidade, compatibilidade de mercadorias, valor económico, outros)

Condições de armazenagem

- Grau de humidade
- Temperatura
- Segurança física

Tipos de armazenagem

Estratégias de armazenagem

- Proximidade de *picking*/Minimização de percurso
- Estratégia de elaboração de *layout* de *picking* (atendendo ao peso, formato, rotatividade, outra)

Organização do espaço

- Otimização das localizações
- Consideração do peso máximo permitido

Alocação de mercadorias

- Popularidade dos produtos
- Teoria ABC
- Famílias
- Dados logísticos (dimensão, peso e formato)
- Valor do produto
- Produtos perecíveis

Equipamentos utilizados (verificação das condições de funcionamento e atribuição aos colaboradores)

Armazenamento de matérias perigosas (combustíveis e lubrificantes, explosivos, matérias inflamáveis, outras)

Coordenação e supervisão da preparação da armazenagem

Alocação de recursos humanos, materiais e equipamentos

Planeamento da operação

Coordenação e supervisão da armazenagem

Em preparação com *Stock* ou *Picking By Store* (PBS)

- Supervisão da execução das tarefas de recolha da palete do fornecedor e colocação no local de *stock*
- Verificação da produtividade dos operadores com recurso a programas informáticos

Em preparação sem *Stock* ou *Picking By Line* (PBL)

- Gestão da receção em função da preparação (definição dos fornecedores que descarregam de mercadoria e da ordem de preparação)
- Gestão da preparação em *Mezzanini*

Outras formas

Coordenação e supervisão do abastecimento dos lugares de preparação

- Coordenação das tarefas de receção da informação do sistema, alocação dos recursos humanos para a realização das tarefas e posterior definição da sequência de preparação dos artigos

Sistemas informáticos de gestão de *stocks*

- Análise em sistema para transformação das encomendas em suporte digital das lojas, para a preparação
 - Gestão da rastreabilidade dos produtos
 - Análise da ocupação do armazém
- Análise do estado da operação (n.º de caixas em falta, médias de produtividade, n.º de operadores necessários para cada função)

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Exemplos de planos de armazenagens da entidade. Exemplos de *layout* dos armazéns. Exemplos de procedimentos de abastecimentos de lugares de preparação. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Normas/orientações para atuação em casos de não conformidade. Exemplos de boas práticas na gestão de armazéns. Sistema informático de gestão de armazéns. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 11

COORDENAÇÃO DA PREPARAÇÃO DE MERCADORIAS

[Associada à UC 03. Coordenar o processo de preparação de mercadorias]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Coordenação da preparação de mercadorias

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os princípios gerais dos processos de preparação de encomendas.
- Coordenar e supervisionar os diferentes processos de preparação de encomendas.
- Identificar os fatores críticos na preparação de encomendas.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Princípios gerais dos processos de preparação de encomendas

Planeamento da preparação do dia

- Alocação de recursos humanos, materiais e equipamentos
- Análise das encomendas de loja
- Planeamento da operação, alocação de cada colaborador à função a realizar no dia seguinte
- Permissão para fazer lançamento de onda (criação dos mapas de preparação das diversas lojas)
- Gestão de recursos (humanos, materiais/equipamentos) para a realização das tarefas diárias (rotação dos colaboradores em função do tipo de mercadoria em preparação)
- Identificação e proposta de alterações de *layout* no *picking*

Coordenação e supervisão da preparação

- Supervisão da atividade de preparação
- Garantia da qualidade da mercadoria preparada
- Implementação de melhorias com o objetivo de reduzir a quebra
- Acompanhamento da conferência de mercadoria para confirmação de eventuais erros de preparação
- Verificação de anomalias nos produtos e embalagens e comunicação à Ligação ao Negócio
- Afixação de indicadores de quebra, produtividade, erro, acidentes de trabalho, níveis de serviço de transporte, entre outros
- Informação aos operadores sobre necessidades de melhoria e transmissão de ações de melhoria
- Supervisão da atividade de logística inversa

Coordenação e supervisão do manuseamento e acondicionamento da mercadoria

Manuseamento

- Equipamentos de Proteção Individual
- Riscos

Acondicionamento

- Estiva
- Filmagem

Identificação e análise dos fatores críticos na preparação de encomendas

- Quebra
- Erros
- Acidentes

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de planos de armazenagem. Exemplos de *layout* do armazém. Mapas de produtos por família/marca. Lista de movimentos. Exemplos de procedimentos para a preparação, separação e acondicionamento de mercadorias. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de preparação e separação de mercadorias. Sistema informático de gestão do armazém. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 12

COORDENAÇÃO DA EXPEDIÇÃO DE MERCADORIAS

[Associada à UC 04. Organizar e gerir as operações de expedição de mercadorias]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Coordenação da expedição de mercadorias

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os princípios gerais da expedição em armazém.
- Planear o processo de expedição de mercadorias.
- Coordenar e supervisionar a mercadoria a expedir e a sua carga.
- Coordenar a arrumação, proteção e acondicionamento da carga no transporte.
- Controlar o processo de fecho carga expedida.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Princípios gerais da expedição em armazém

- Resumo do processo
- Especificidades técnicas impostas aos veículos

Planeamento do processo de expedição

- Análise do volume de carga a expedir
- Definição de plano de trabalho
- Alocação de recursos e materiais

Coordenação e supervisão da expedição

Analisar a atividade supervisionando os fluxos e processos de trabalho

Verificação e resolução de situações anómalas

- Não conformidades
- Correção dos erros
- Estado da mercadoria e acondicionamento
- Consolidação de cargas

Verificação da mercadoria em *cross docking*

- Garantia dos recursos humanos e materiais da atividade
- Verificação da qualidade e execução do processo, garantindo as entregas nas lojas de destino

Coordenação da arrumação, proteção e acondicionamento da carga no transporte

- Rota e escalas do transporte
- Peso das mercadorias
- Volume das mercadorias
- Fragilidade das mercadorias
- Perigosidade das mercadorias
- Perecibilidade das mercadorias

- Tipo de embalagem de transporte
- Exigências técnicas e legais das diferentes mercadorias
- Contentorização e paletização de cargas para transporte marítimo, aéreo e terrestre
- Operações de terminal

Verificação do fecho administrativo

- Validação dos documentos e análise de não conformidades

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de plano de trabalho. Exemplos de indicadores de qualidade para o serviço de expedição de mercadorias. Procedimentos para a expedição de mercadorias. Normas para expedição de produtos específicos (por exemplo, fitossanitários). Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Sistema informático de gestão do armazém. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 13
MOVIMENTAÇÃO E OPERAÇÃO DE EMPILHADORES
[Associada à UC 05. Movimentar e operar empilhadores]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Movimentação e operação de empilhadores

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Caracterizar os diferentes tipos de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes.
- Executar operações de movimentação e operação de empilhadores.
- Caracterizar as normas de segurança estabelecidas na condução de máquinas de movimentação e elevação de cargas.
- Executar as operações de manutenção de empilhadores.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de empilhadores

Empilhadores elevadores

- Empilhadores convencionais térmicos
 - Empilhadores convencionais elétricos
 - Empilhadores retrácteis
 - Empilhadores bilaterais e trilaterais
 - Empilhadores telescópicos
 - Porta contentores e grandes cargas
- Veículos guiados automaticamente

Stackers

Porta-paletes

Caraterização das máquinas

- Principais órgãos e comandos
- Estabilidade do equipamento/carga
- Capacidade nominal de carga

Normas de condução em segurança

Atribuição e responsabilidades ao operador

Riscos específicos de circulação

Regras gerais de movimentação de cargas

- Transportes, elevação e colocação de cargas

Recomendações de segurança

Ergonomia e posição de segurança

- Estacionamento do empilhador (em segurança)

Princípios de manutenção de empilhadores

- Tipos de manutenção
- Limpeza e manutenção periódica
- Cargas e manutenção das baterias
- Normas de ordem e limpeza relevantes para a operação com empilhadores

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática (condução e manutenção). A visita de estudo a locais onde seja possível contactar com diferentes tipos de empilhadores é recomendável.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Normas de segurança para a condução de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes. Procedimentos de manutenção preventiva dos equipamentos. Instruções de funcionamento e manutenção dos equipamentos. Normas de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos para registo de avarias e problemas de funcionamento das máquinas e equipamentos. Empilhadores de vários tipos. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 14

SERVIÇO AO CLIENTE NA ATIVIDADE LOGÍSTICA

[Associada à UC 06. Informar e esclarecer o cliente relativamente a operações logísticas]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Serviço ao cliente na atividade logística

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Definir o conceito e os principais objetivos do serviço ao cliente.
- Caracterizar as diferentes fases do serviço ao cliente.
- Descrever os mecanismos de avaliação e os processos de melhoria em cada uma das fases do serviço ao cliente.
- Caracterizar um sistema de avaliação e melhoria de um serviço de apoio ao cliente.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Enquadramento e objetivos do serviço ao cliente

- Serviço ao cliente como medida de performance do sistema logístico (definição de *standards* de operação)
- Serviço ao cliente vs. Satisfação do cliente
- Serviço ao cliente como medida de melhoria do serviço ao cliente

Passos para a definição dos objetivos do Serviço ao cliente

- Identificação dos principais elementos do serviço logístico prestados pela empresa
- Determinação da importância relativa de cada elemento do serviço logístico da empresa
- Avaliação da competitividade atual da empresa, em função do nível de serviço disponibilizado
- Identificação dos diferentes requisitos de serviço, para diferentes segmentos de mercado
- Desenvolvimento de objetivos e estratégias de serviço ao cliente
- Estabelecimento de procedimentos de acompanhamento e controlo dos processos

Fases do serviço ao cliente

Pré-venda

- Definição e objetivos
- Política (formal) de serviço a cliente
- Identificação e acessibilidade dos intervenientes do processo
- Estrutura e flexibilidade organizacional
- Método e normas de efetivação de encomendas

Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da pré-venda

- Informação de ruturas de produtos
- Qualidade da equipa de vendas
- Acompanhamento feito por responsáveis de vendas
- Monitorização de níveis de *stocks* dos clientes
- Participação dos clientes nos projetos de desenvolvimento e melhoria de produtos

- Melhoria contínua nos produtos e soluções
- Comunicação das datas de entrega

Venda

- Definição e objetivos
- Elementos diretamente relacionados com a transação física
- Prazos de entrega e ciclo de encomenda
- Preparação da encomenda
- Nível de *stocks*
- Disponibilização de informação relativa à encomenda
- Gestão de alternativas (prazos, produtos)
- Condição dos produtos
- Política de entrega (transportes, multidestinos, etc.)

Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da venda

- Facilidade na colocação da ordem de encomenda
- Confirmação da receção da encomenda e confirmação da sua entrega
- Condições de crédito concedidas
- Duração do ciclo de encomenda
- Nível de serviços
- Nível de atrasos
- Flexibilidade no tratamento de encomendas urgentes
- Níveis de devoluções
- Existência de produtos alternativos

Pós-Venda

- Existência de produtos/equipamentos de substituição
- Assistência técnica (tempo de espera)
- Instalação, garantia e reparação
- Gestão de reclamações

Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase do pós-venda

- Rigor nos fornecimentos (datas, produtos, quantidades e qualidade)
- Nível de devoluções e de trocas
- Fácil leitura das instruções de utilização/manuseamento
- Qualidade da embalagem e visibilidade no ponto de venda

Gestão de reclamações e resoluções de incidentes

- A importância da comunicação assertiva na gestão das reclamações
- Técnicas de comunicação assertiva
- Diagnóstico da situação e resolução do problema
- Gestão de imprevistos
- Encaminhamento de reclamações

Avaliação e melhoria do serviço ao cliente

- Identificação dos elementos mais importantes do serviço ao cliente
- Prazos de entrega
- Nível de ruturas
- Nível de erros
- Nível de reclamações
- Nível de devoluções
- Tempo de tratamento da encomenda

Instrumentos de avaliação e melhoria do Serviço ao cliente

- Ligação entre o serviço ao cliente da empresa e a satisfação dos clientes
- Nível de ruturas e custo/proveito das ruturas
- Análise ABC dos clientes e dos produtos
- Auditoria ao Serviço ao cliente da empresa

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática (condução e manutenção). A visita de estudo a locais onde seja possível contactar com diferentes tipos de empilhadores é recomendável.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação relativamente às condições de prestação de serviço. Exemplos de contratos com clientes. Quadro com indicadores de serviço. Instrumentos de monitorização e avaliação da prestação de serviço. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 15

GESTÃO DE STOCKS E INDICADORES

[Associada à UC 07. Efetuar a gestão de *stocks* e indicadores]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Gestão de *stocks* e indicadores

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os princípios da gestão de *stocks*, sua avaliação e controlo.
- Identificar os principais indicadores de gestão de *stocks*.
- Utilizar os principais instrumentos de controlo da gestão de *stocks*.
- Efetuar a gestão interna de *stock* com vista à otimização do espaço, custo e tempo.
- Identificar e analisar os custos associados à gestão de *stocks*.
- Implementar ações corretivas na gestão de *stocks*.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Princípios da gestão de *stocks*

Definição e objetivos de gestão de *stocks*

- Possibilidade de satisfação das necessidades dos clientes
- Garantia do correto abastecimento de todos os intervenientes, evitando excessos/insuficiência de produto
- Minimização dos custos logísticos

Tipo de matérias a armazenar

- Matérias-primas
- Componentes e produtos em vias de fabrico
- Consumíveis
- Produtos finais

Determinantes do nível ótimo de *stock*

- Níveis de procura e previsão de encomendas
- Procura independente (aleatória)
- Procura dependente (associada à produção de um bem principal)
- Política de inventário da empresa
- Nível de serviço pretendido

Catologação

- Objetivos
- Conceitos
- Técnicas de desenvolvimento
- Métodos de identificação
- Especificação detalhada

Avaliação e controlo de *stocks*

- Instrumentos de controlo da gestão de *stocks*
- Gestão física, Gestão económica, Gestão administrativa

Tipos de *stock*

- *Stocks* de Segurança
- *Stock* Cíclico
- *Stock* em Trânsito

Custos associados

- Custo Aquisição
- Custo Posse *Stock*
- Custo Encomenda/Aprovisionamento
- Custo Rutura *Stock*

Análise ABC

Custos associados à gestão de *stocks*

- Custo da colocação da encomenda
- Custo da expedição da mercadoria
- Custo da receção e do manuseamento da encomenda

Indicadores de *stocks*

Níveis de serviço

Nível de serviço dos fornecedores em valor e quantidade

Nível de serviço por fornecedor

- Incumprimento de “linhas”
- Incumprimento de quantidades
- Incumprimento de encomenda

Avaliação de mercadorias não entregues a clientes

- Incumprimento de “linhas”
- Incumprimento de quantidades
- Incumprimento de encomenda

Nível de *stocks* em armazém

- “Dias de *stock*” geral
- “Dias de *stock*” por produto
- Peso relativo do *stock* médio (em valor) relativamente às vendas do ano
- Incumprimento de quantidades
- Definição de objetivos de níveis de *stock*, por referência, categoria ou total

Tempos de entrega

- Tempos de entrega dos fornecedores
- Tempos de entrega aos clientes
- Potencial de melhoria dos tempos de entrega

Ações corretivas e produção de relatórios

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Plano de negócio e/ou orientações estratégicas da organização. Quadro de indicadores. Sistema informático de gestão de *stocks*. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 16

GESTÃO DA DISTRIBUIÇÃO A CLIENTES

[Associada à UC 08. Programar, preparar e acompanhar a distribuição a clientes]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Gestão da distribuição a clientes

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Estruturar a distribuição de acordo com a modelo de negócio adotado.
- Controlar as fases da operação de transporte.
- Identificar e definir métodos de planeamento adequados, viabilizando a construção de rotas.
- Identificar e definir os recursos necessários à distribuição e sua otimização.
- Organizar, controlar e acompanhar cargas e descargas garantindo a execução de todas as entregas.
- Garantir a integridade da mercadoria entre os pontos de carga e descarga.
- Identificar e definir os elementos e condições de subcontratação.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Modelos de negócio na distribuição de mercadoria

- Processo de distribuição na organização logística
- Fluxos de cargas
- Otimização de frota
- Centros operacionais e pontos de entrega

Planeamento da distribuição

- Métodos de planeamento
- Modelos e sistemas de organização e construção de rotas
- Aplicações informáticas de apoio ao planeamento

Logística da distribuição

- Elaboração do "Workload"
- Dimensionamento da frota
- Área geográfica da distribuição
- Constrangimentos da distribuição
- Gestão dos recursos humanos necessários
- Logística inversa

Organização dos transportes na estrutura da distribuição

- Distribuição Local/Nacional; Rural/Urba; Curta distância/Longa Distância

Gestão e controlo da operação de transporte

- Sistemas de acompanhamento e monitorização de frotas
- Acompanhamento e cumprimentos dos KPI's definidos
- Tempos de condução e repouso
- Identificação e resolução de desvios

Determinação do preço de transporte

- Modos de determinar preços e de apresentar valores
- Custos de exploração
- Margens

Subcontratação

- Condições e controlo
- Critérios a considerar (fiabilidade; qualidade, custo)

Sistema informático de gestão da distribuição

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Normas e regulamentos relativamente à logística da distribuição. Normas e requisitos da qualidade. Ferramentas de apoio à tomada de decisão. Sistemas de gestão de informação em distribuição logística. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 17

GESTÃO DO NEGÓCIO LOGÍSTICO

[Associada à UC 09. Efetuar a gestão de indicadores]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Gestão do negócio logístico
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Controlo de gestão

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar os conceitos básicos do controlo de gestão.
 - Executar o orçamento e realizar o controlo orçamental.
 - Implementar sistemas de controlo de gestão.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

O controlo de gestão: conceitos básicos

Os sistemas de informação de apoio à gestão

O controlo de gestão e as teorias organizacionais

A estratégia e o controlo

- O planeamento estratégico
- O planeamento operacional
- O controlo interno e o controlo operacional

O orçamento e o controlo orçamental

O orçamento

- Os princípios de elaboração e mecanismos de funcionamento do orçamento
- As fases de elaboração orçamental
- A importância do orçamento na gestão

O controlo orçamental

- Os objetivos das estratégias de controlo orçamental
- As características do controlo orçamental
- Os desvios orçamentos: sua identificação e impacto na gestão da empresa

A definição e implementação de sistemas de controlo de gestão

A definição das necessidades ao nível da empresa

- A identificação do setor em que a empresa se insere
- As características específicas da empresa

A implementação do sistema de controlo de gestão

- Os problemas a enfrentar
- O diagnóstico das dificuldades pós-implementação

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de plano estratégico. Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores. Exemplo de decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos; quadro com indicadores de atividade; ferramentas de apoio à gestão; documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Gestão de indicadores

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Caracterizar os conceitos básicos em termos de planeamento estratégico e operacional, reconhecendo a sua importância para a gestão estratégica da empresa.
- Elaborar um mapa de indicadores estratégicos para uma operação logística.
- Monitorizar e analisar os indicadores de uma operação logística.
- Definir uma estratégia para a correção de desvios de indicadores.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Decisões de âmbito estratégico e operacional

Decisões (de âmbito estratégico) sobre a operação logística com implicações no longo prazo

- Localização da atividade
- Dimensão do espaço
- Escolha dos equipamentos
- Decisões relativas à propriedade dos recursos (aluguer, compra, construção de raiz)
- Decisões relativamente à operação fazer ou mandar fazer/*outsourcing*
- Decisões relativas à política de recursos humanos afetos à operação Logística
- Seleção de fornecedores e outros parceiros de negócio

Decisões de curto prazo

- Planeamento das atividades de encomenda, receção e expedição de mercadoria
- Contratação pontual de operadores de armazém

Planeamento e gestão estratégica

Conceitos básicos

- Visão
- Missão

- Valores
- Metas e objetivos
- Estratégia

Conceito de planeamento

Importância do processo de planeamento

- Forma de atingir os objetivos da empresa
- Preparar a organização para o futuro

Fases do planeamento

- Formulação dos objetivos
- Identificação das metas e estratégias atuais
- Análise ambiental
- Análise das forças e fraquezas da empresa
- Identificação das oportunidades e ameaças estratégicas
- Determinação do grau de mudança necessária
- Tomada de decisão estratégica
- Implementação da estratégia
- Acompanhamento, controlo e correção do processo

Plano estratégico

- Influência dos fatores ambientais
- Componentes
- Missão organizacional
- Objetivos organizacionais
- Estratégias organizacionais
- Plano de gestão da carteira de negócios da organização

Quadro de indicadores

Definição e principais características

- Principais indicadores de atividade
- Eficácia em função dos indicadores aí representados
- Leitura que provoque planos de contingência operacionalizáveis
- Fatores chave do negócio
- Apresentação de forma dinâmica ou numa folha de papel

Medição da performance logística (nível de custos e sua importância relativa)

- Número de colaboradores e seu custo em toda a cadeia logística
- Edifício e instalações - Custos de oportunidade e custos de funcionamento
- Custos com equipamento e outros recursos
- Custos de manutenção
- Paletes e material de embalagem
- *Outsourcing* e outros serviços associados
- *Benchmarking* e melhor avaliação do desempenho da empresa
- Utilização dos recursos
- Grau de utilização dos recursos contratados
- Produtividade dos equipamentos
- Adequabilidade dos equipamentos

Serviço ao cliente

- Nível de *stocks*
- Tempo de operação
- Consistência do processo logístico

Correção de desvios de indicadores

- Estratégias de correção
- Relatórios

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de plano estratégico. Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores. Exemplo de decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos, quadro com indicadores de atividade. Ferramentas de apoio à gestão. Documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 18

COORDENAÇÃO DE EQUIPAS DE TRABALHO DA OPERAÇÃO LOGÍSTICA

[Associada à UC 10. Coordenar a atividade das equipas de trabalho da operação logística]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Coordenação de equipas de trabalho da operação logística
- 2. DURAÇÃO:** 50 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Técnicas de gestão administrativa de recursos humanos em contexto de logística

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Analisar os princípios gerais de organização e funcionamento de serviços de operações logísticas.
 - Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais.
 - Aplicar procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade, segurança e saúde no trabalho.
 - Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais.
 - Aplicar os procedimentos de avaliação de desempenho.
 - Reconhecer a importância da capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal na motivação e dinamização de equipas.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Organização e funcionamento de organizações/departamentos de operações logísticas

 - Princípios de organização e funcionamento
 - Métodos de organização do trabalho
 - Modelos de trabalho em equipa

Função de gestão administrativa de recursos humanos

 - Conceitos e princípios de gestão de recursos humanos
 - Processos e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos
 - Papel do coordenador/chefe de equipa
 - Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais
 - Instrumentos/ferramentas de apoio à gestão administrativa de recursos humanos
 - Aspectos procedimentais da avaliação de desempenho
 - Atuação em situações de faltas, falhas e outras ocorrências

Segurança e saúde no trabalho

 - Principais normativos e obrigações legais
 - Riscos e doenças profissionais mais frequentes na atividade logística
 - Riscos físicos e formas de prevenção

- Estratégias de informação e comunicação
- Sistema informático de gestão de recursos humanos
- Construção de bases de dados
- Registo e atualização dos processos individuais dos colaboradores

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, trabalho de pesquisa individual ou de grupo, permitindo aos formandos identificar os principais aspetos da gestão de recursos humanos em contexto de atividade logística e ainda valorizar as funções de coordenação de equipas.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação e regulamentos aplicáveis ao trabalho na área logística. Normas e procedimentos de gestão de recursos humanos. Normas e regulamentos sobre saúde e segurança no trabalho. Exemplos de boas práticas na gestão de equipas. Documentação de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em empresas/serviços de logística. Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Liderança e gestão de equipas em contexto de logística

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais.
- Aplicar os procedimentos de avaliação de desempenho.
- Reconhecer a importância da capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal na motivação e dinamização de equipas.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Liderança de equipas

- Conceito de liderança
- Modelos e teorias da liderança em contexto organizacional
- Estilos de liderança
- Aspetos comunicacionais e atitudinais da liderança de equipas
- Estratégias de dinamização e motivação de indivíduos e equipas de trabalho

Gestão de conflitos em contexto organizacional

- Conceitos gerais
- Características dos conflitos em contexto organizacional
- Estratégias de gestão de conflitos
- Papel do coordenador na mediação de conflitos
- Aspetos emocionais da gestão de conflitos

Monitorização e orientação do desempenho

- Princípios da comunicação pedagógica
- Técnicas de instrução e ensino em contexto de trabalho
- Estratégias de incentivo e reconhecimento
- Mecanismos de acompanhamento e monitorização do desempenho dos indivíduos e das equipas

Condução de reuniões e sessões de trabalho

- Tipos de sessões de trabalho
- Planeamento de reuniões e sessões de trabalho: agenda e convocatória
- Preparação de recursos de apoio às sessões
- Técnicas de condução de reuniões e sessões de trabalho

Aspetos atitudinais na condução de sessões de trabalho

- Comunicação assertiva
- Controlo emocional
- Proatividade na antecipação e resolução de problemas

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e trabalho de projeto, permitindo aos formandos identificar os principais aspetos da liderança e gestão de equipas de trabalho.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação sobre liderança e gestão de equipas. Exemplos de boas práticas na gestão de equipas em logística. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em empresas/serviços de operações logísticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 19
PREVENÇÃO DE QUEBRA DE MERCADORIAS
[Associada à UC 11. Prevenir quebra de mercadorias]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Prevenção de quebra de mercadorias

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar possíveis origens de quebra.
- Implementar as medidas de prevenção da quebra.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Quebras - causas e prevenção

Origem das quebras

- Quebras com causas extraordinárias
- Incêndios e danos por água
- Derrocadas, falhas estruturais, tempestades
- Roubos e vandalismo
- Quebras com causas operacionais
- Validade dos produtos ultrapassada
- Quedas acidentais de mercadorias
- Mau acondicionamento (embalagem)
- Controlo das datas de validade dos produtos
- Deficiente registo da localização da mercadoria
- Furtos e erros na expedição de mercadorias
- Devoluções de clientes

Procedimentos para a diminuição das quebras

Relacionamento com os fornecedores

- Melhor conhecimento do produto e das suas especificidades
- Melhor conhecimento da procura
- Adequação das unidades logísticas e das embalagens
- Adequação das formas de entrega

Controlo ao pessoal e às operações com *stocks*

- Controlo aleatório de roubos
- Controlo das atividades de manuseamento em *stocks*

Implementação de sistemas de avaliação e de melhoria

- Clara e correta definição de objetivos de quebra e de metodologias para os atingir
- Monitorização constante dos resultados e implementação de medidas corretivas

Implementação de sistemas de segurança

- Delimitação de zonas de circulação e criação de locais de acesso restrito
- Implementação de mecanismos automáticos de controlo de acessos (cartões, código, etc.)

Arrumação das mercadorias e métodos de previsão

- Diminuição das operações de manuseamento das mercadorias
- Localização das mercadorias e a sua correta arrumação
- Correta atribuição de espaço de *picking*

Manuseamento e o embalamento da mercadoria

- Percurso de *picking*
- Utilização de veículos de transporte adequados
- Cuidado acondicionamento da mercadoria
- Acondicionamento da carga

Sistemas de segurança

- Detecção de roubos
- Sistemas de deteção e de ataque aos incêndios
- Sistemas de alarme
- Manutenção periódica e melhoria constante de todos estes sistemas
- Sinalização

Quebras – tratamento e recuperação

- Análise do tipo de quebra
- Se possível recuperação no local
- Recolha da quebra
- Transporte para a zona de tratamento
- Tratamento e encaminhamento de acordo com o definido

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, trabalho de pesquisa individual ou de grupo, permitindo aos formandos identificar os principais aspetos da gestão de recursos humanos em contexto de atividade logística e ainda valorizar as funções de coordenação de equipas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de documentos de boas práticas na prevenção das quebras de mercadorias. Métodos de métodos de ponderação dos fatores de risco de quebra. Ferramentas da qualidade para análise de problemas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 21

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO PROCESSO DE COMPRAS

[Associada à UC 13. Organizar e acompanhar o processo de compras]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Organização e gestão do processo de compras

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os princípios da gestão de *stocks*, sua avaliação e controlo.
- Identificar os principais indicadores de gestão de *stocks*.
- Utilizar os principais instrumentos de controlo da gestão de *stocks*.
- Efetuar a gestão interna de stock com vista à otimização do espaço, custo e tempo.
- Identificar e analisar os custos associados à gestão de *stocks*.
- Implementar ações corretivas na gestão de *stocks*.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Princípios da gestão de *stocks*

Definição e objetivos de gestão de *stocks*

- Possibilidade de satisfação das necessidades dos clientes
- Garantia do correto abastecimento de todos os intervenientes, evitando excessos/insuficiência de produto
- Minimização dos custos logísticos

Tipo de matérias a armazenar

- Matérias-primas
- Componentes e produtos em vias de fabrico
- Consumíveis
- Produtos finais

Determinantes do nível ótimo de *stock*

- Níveis de procura e previsão de encomendas
- Procura independente (aleatória)
- Procura dependente (associada à produção de um bem principal)
- Política de inventário da empresa
- Nível de serviço pretendido

Catálogo

- Objetivos
- Conceitos
- Técnicas de desenvolvimento
- Métodos de identificação

- Especificação detalhada

Avaliação e controlo de *stocks*

Instrumentos de controlo da gestão de *stocks*

Gestão física, Gestão económica, Gestão administrativa

Tipos de *Stock*

- *Stocks* de Segurança

- *Stock* Cíclico

- *Stock* em Trânsito

Custos associados

- Custo Aquisição

- Custo Posse *Stock*

- Custo Encomenda/Aprovisionamento

- Custo Rutura *Stock*

Análise ABC

Custos associados à gestão de *stocks*

Custo da colocação da encomenda

Custo da expedição da mercadoria

Custo da receção e do manuseamento da encomenda

Indicadores de *stocks*

Níveis de serviço

Nível de serviço dos fornecedores em valor e quantidade

Nível de serviço por fornecedor

- Incumprimento de “linhas”

- Incumprimento de quantidades

- Incumprimento de encomenda

Avaliação de mercadorias não entregues a clientes

- Incumprimento de “linhas”

- Incumprimento de quantidades

- Incumprimento de encomendas

Nível de *stocks* em armazém

- “Dias de *stock*” geral

- “Dias de *stock*” por produto

- Peso relativo do *stock* médio (em valor) relativamente às vendas do ano

- Incumprimento de quantidades

- Definição de objetivos de níveis de *stock*, por referência, categoria ou total

Tempos de entrega

- Tempos de entrega dos fornecedores

- Tempos de entrega aos clientes

- Potencial de melhoria dos tempos de entrega

Ações corretivas e produção de relatórios

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Plano de negócio e/ou orientações estratégicas da organização. Quadro de indicadores. Sistema informático de gestão de *stocks*. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.