

## Logística dos Serviços e Gestão Logística Integrada

### Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e importância que a Logística de Serviços assume numa Organização.

Pretende-se também dotar os participantes de competências para trabalhar a cadeia de logística de uma empresa, fornecendo conceitos, metodologias e práticas relevantes para otimizar a cadeia de valor do negócio. São apresentadas as relações internas e externas, funções básicas, objetivos e atividades, os grandes desafios da área de logística assim como a gestão de infraestruturas.

### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Demonstrar competências teóricas e práticas no âmbito da Logística;
- Compreender como é que a logística contribui para a criação de valor;
- Identificar de que modo é que a logística afeta a economia e a eficiência das cadeias de valor.
- Contribuir para a eficiência das cadeias de abastecimento;
- Descrever os fatores que influenciam a conceção, desenvolvimento e desempenho das cadeias de valor;
- Medir e controlar o desempenho de um sistema logístico;
- Utilizar ferramentas de Gestão Logística;
- Demonstrar competências teóricas e práticas no âmbito da Gestão de Infraestruturas,
- Utilizar ferramentas de Infraestruturas,
- Adaptar a teoria, na área da Logística, à sua realidade empresarial.

### Destinatários

Este curso destina-se a Quadros técnico-superiores com atividade na área da Logística das empresas e organizações.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

## Carga Horária

60 horas

## Conteúdo Programático

### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

### Módulo I – Logística

- Natureza Logística;
- Logística, Economia e Estratégia;
- Caracterização das organizações de Serviços.

### Módulo II – Cadeia logística

- Setores;
- E-Commerce;
- A cadeia de abastecimento;
- Gestão Logística.

### Módulo III – Gestão por processos – metodologia

### Módulo IV - Avaliação das expectativas dos clientes

- Modelo ServQual.

### Módulo V - Serviço ao cliente e gestão do serviço ao cliente

- Novos arquétipos de Mercado;
- Gestão da relação com o cliente;
- Marketing relacional e logística.

### Módulo VI - Qualificação de fornecedores e negociação logística

- Procurement;
- Teoria dos Jogos e Princípios de Negociação.

### Módulo VII - Gestão de compras e do abastecimento

- O papel das Compras no abastecimento;
- O Processo de Compra;
- Incoterms;
- Elementos estratégicos das Compras;
- Centralização VS Descentralização.

### Módulo VIII - Gestão de stocks

- Modelação de custos;
- Nível de encomenda;
- Revisão cíclica;

- Medidas de desempenho;
- Análise ABC.

### **Módulo IX - Gestão da armazenagem**

- Tipos de armazenagem;
- Layout e Localização de armazéns;
- Ciclo de vida do produto;
- Picking e handling.

### **Módulo X - Planeamento logístico**

- Sistemas colaborativos;
- Customização e Planeamento colaborativo;
- Logística e Sistemas de informação;
- Elementos de Suporte em Logística – Medidas de Análise.

### **Módulo XI - Controlo logístico - custos logísticos**

- Custos logísticos totais;
- Ótica Processual;
- Custeio baseado nas atividades;
- Impactos financeiros.

### **Módulo XII - Logística inversa**

- Implantação de um sistema de logística inversa;
- Possíveis barreiras;
- Conceção para logística inversa;
- Custos do retorno.

### **Módulo XIII – Casos Práticos**

## **Metodologia**

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.