



# Sistemas de Informação Logística

*Janete Joana de Souza e Silva*



Cuiabá-MT  
2013

**Presidência da República Federativa do Brasil**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Diretoria de Integração das Redes de Educação Profissional e Tecnológica**

© Este caderno foi elaborado pelo Centro de Educação Profissional de Anápolis /GO, para a Rede e-Tec Brasil, do Ministério da Educação em parceria com a Universidade Federal do Mato Grosso.

**Equipe de Revisão**  
**Universidade Federal do Mato Grosso – UFMT**

**Coordenação Institucional**  
Carlos Rinaldi

**Coordenação de Produção de Material Didático Impresso**  
Roberto Pedro Piloni

**Designer Educacional**  
Daniela Mendes

**Designer Master**  
Marta Magnusson Solyszko

**Ilustração**  
João Paulo de Oliveira Carmo

**Diagramação**  
Janainna Rivero

**Revisão de Língua Portuguesa**  
Lucas Póvoas Jucá Corrêa Lima

**Revisão Final**  
Francisco Rodrigues dos Santos

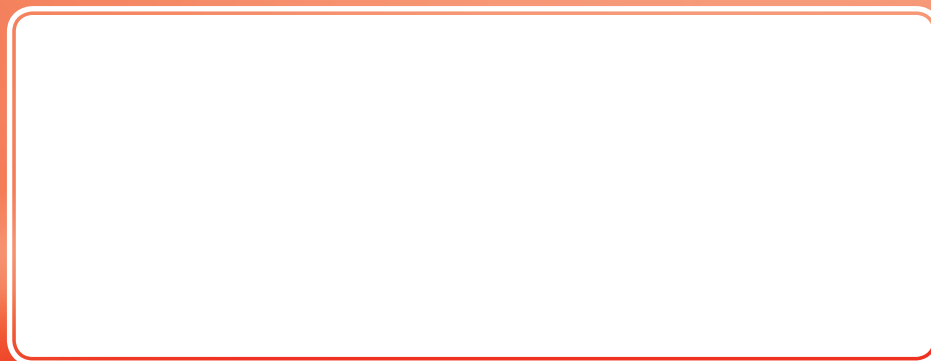
**Centro de Educação Profissional de Anápolis - GO**

**Coordenação Institucional**  
José Teodoro Coelho

**Equipe de Elaboração**  
**Comissão de Apoio à Produção**  
Elisa Maria Gomide  
Joicy Mara Rezende Rolindo  
Denise Mendes França  
Maria Cristina Alves de Souza Costa

**Coordenador do Curso**  
Maria Cristina Alves de Souza Costa

**Projeto Gráfico**  
Rede e-Tec Brasil/UFMT



# Apresentação Rede e-Tec Brasil

Prezado(a) estudante,

Bem-vindo(a) à Rede e-Tec Brasil!

Você faz parte de uma rede nacional de ensino que, por sua vez, constitui uma das ações do Pronatec - Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego. O Pronatec, instituído pela Lei nº 12.513/2011, tem como objetivo principal expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de Educação Profissional e Tecnológica (EPT) para a população brasileira propiciando caminho de acesso mais rápido ao emprego.

É neste âmbito que as ações da Rede e-Tec Brasil promovem a parceria entre a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec) e as instâncias promotoras de ensino técnico, como os institutos federais, as secretarias de educação dos estados, as universidades, as escolas e colégios tecnológicos e o Sistema S.

A educação a distância no nosso país, de dimensões continentais e grande diversidade regional e cultural, longe de distanciar, aproxima as pessoas ao garantir acesso à educação de qualidade e ao promover o fortalecimento da formação de jovens moradores de regiões distantes, geograficamente ou economicamente, dos grandes centros.

A Rede e-Tec Brasil leva diversos cursos técnicos a todas as regiões do país, incentivando os estudantes a concluir o ensino médio e a realizar uma formação e atualização contínuas. Os cursos são ofertados pelas instituições de educação profissional e o atendimento ao estudante é realizado tanto nas sedes das instituições quanto em suas unidades remotas, os polos.

Os parceiros da Rede e-Tec Brasil acreditam em uma educação profissional qualificada – integradora do ensino médio e da educação técnica – capaz de promover o cidadão com capacidades para produzir, mas também com autonomia diante das diferentes dimensões da realidade: cultural, social, familiar, esportiva, política e ética.

Nós acreditamos em você!

Desejamos sucesso na sua formação profissional!

Ministério da Educação  
Outubro de 2013

Nosso contato  
**[etecbrasil@mec.gov.br](mailto:etecbrasil@mec.gov.br)**



# Indicação de Ícones

Os ícones são elementos gráficos utilizados para ampliar as formas de linguagem e facilitar a organização e a leitura hipertextual.



**Atenção:** indica pontos de maior relevância no texto.



**Saiba mais:** oferece novas informações que enriquecem o assunto ou “curiosidades” e notícias recentes relacionadas ao tema estudado.



**Glossário:** indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.



**Mídias integradas:** remete o tema para outras fontes: livros, filmes, músicas, *sites*, programas de TV.



**Atividades de aprendizagem:** apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.



**Refleta:** momento de uma pausa na leitura para refletir/escrever sobre pontos importantes e/ou questionamentos.



## Palavra da Professora-autora

Estimado(a) Estudante,

Desejo que você se identifique com a disciplina de Sistemas de Informação Logística. O ramo da logística está em plena expansão e carente de profissionais qualificados. Você já está no caminho certo: o da qualificação. Nós iremos juntos desvendar esse novo desafio para que, na prática, você consiga ótimos resultados.

Ao longo das aulas, estudaremos a importância das diferentes áreas nas organizações que integram os sistemas de informação logística. As informações fluem com mais facilidade e rapidez quando existe um gerenciamento do seu fluxo.

É importante que você aprenda a teoria, mas aliada à prática. Para tanto, utilizaremos exemplos práticos do mundo do trabalho que facilitarão o seu entendimento da disciplina.

A busca do conhecimento não é fácil, porém, encantadora. Na medida em que você for adquirindo-o verá como é gratificante. Logística é uma área fascinante e, por ter uma diversidade de subáreas de trabalho, com certeza você se identificará com alguma delas. Atenciosamente,

Prof<sup>a</sup>. Janete Joana de Souza e Silva



# Apresentação da Disciplina

Amigo(a) estudante,

Sistemas de Informação Logística são os sistemas utilizados para gerenciar toda cadeia de produção ou prestação de serviços. Assim, estudaremos a organização como um todo, interligando as informações pertinentes de cada unidade para montarmos um conceito mais amplo de logística. Veremos que o objetivo de cada setor, seção ou departamento, é a especialização. Desta forma, cada unidade deve se especializar naquilo que faz: Setor Comercial: vende; Setor Operacional: produz, etc.

Entretanto, o isolamento de cada setor já não atende mais ao mercado globalizado de hoje. Precisamos gerenciar, de maneira interligada, todas as atividades com o intuito de informar ao cliente em tempo real o que está ocorrendo com seu produto ou serviço, desde a solicitação do pedido até a sua utilização. Para atender a essa necessidade surge então os sistemas de informação logística, que vieram para tornar mais eficaz o seu fluxo entre as diversas áreas da empresa através de sistemas geralmente informatizados de controles.

Nesta disciplina vamos abordar os seguintes temas: Fundamentos de Sistemas de Informação Logística, Fluxo de Informações na Cadeia de Suprimento, Gerenciamento Integrado da Cadeia de Suprimento e Logística e a Globalização.

Vamos iniciar?

Bons estudos!



# Sumário

<b>Aula 1. Fundamentos de sistemas de informação logística.....</b>	<b>13</b>
1.1 Sistema.....	13
1.2 Informação.....	14
1.3 Logística.....	16
1.4 Funções dos sistemas de informação logística nas organizações.....	16
<b>Aula 2. Fluxo de informações na cadeia de suprimentos.....</b>	<b>21</b>
2.1 Principais setores de uma organização.....	21
2.2 Estrutura organizacional.....	22
2.3 Fornecedores.....	24
2.4 Clientes.....	25
2.5 Distribuição física.....	25
2.6 Administração financeira.....	26
<b>Aula 3. Gerenciamento integrado da cadeia de suprimentos.....</b>	<b>29</b>
3.1 Logística integrada.....	29
3.2 Conceito de gerenciamento.....	30
3.3 Os desafios do gestor e diferenciais competitivos.....	31
3.4 Cadeia de Suprimentos e Gerenciamento Integrado.....	32
<b>Aula 4. Logística e a globalização.....</b>	<b>37</b>
4.1 Globalização.....	37
4.2 A Logística no contexto da globalização.....	39
4.3 Valorização do capital humano.....	39
<b>Palavras Finais.....</b>	<b>42</b>



<b>Guia de Soluções</b> .....	<b>43</b>
<b>Referências</b> .....	<b>46</b>
<b>Currículo da Professora-autora</b> .....	<b>47</b>



# Aula 1. Fundamentos de sistemas de informação logística

## Objetivo:

- identificar os fundamentos que integram os sistemas de informação logística.

Caro (a) estudante,

É bom encontrá-lo aqui para nossa jornada em busca do conhecimento. Em nossa primeira aula, iremos identificar os fundamentos que integram os sistemas de informação logística. Desmembrei o assunto para um melhor entendimento.

Então, vamos lá?

## 1.1 Sistema

Sistema é a organização de algo; a sistematização de um dado, de uma informação, de um processo produtivo, por exemplo. É um conjunto de elementos que se interconectam de maneira a formar um todo organizado.

Vejamos um conceito mais formal. Segundo Oliveira (2002, p.35), "O Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função." Vamos exemplificar:

Uma corrente é um ótimo exemplo de sistema. Os elos que a formam precisam todos estar em sintonia realizando a sua função, interagindo com as demais partes do sistema. Se um elo se rompe não temos mais um sistema organizado, não possuímos mais uma corrente.

Outro exemplo: embora seja possível tentar entender como funciona uma aeronave somente analisando suas peças isoladamente, dificilmente conseguiremos compreender que essas peças fazem parte de uma aeronave. Para

**A-Z**

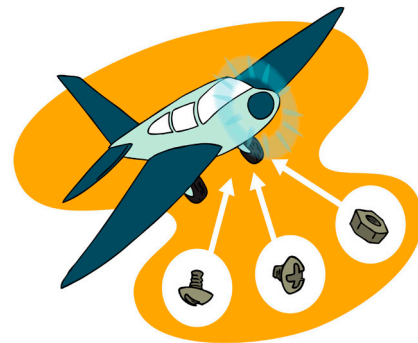
**Aeronave:** nome comum aos aparelhos destinados à navegação aérea, exemplos: avião, helicóptero, balão, dirigível, etc.



Vamos aprender um pouco mais sobre **sinergia**? Então acesse o link [www.youtube.com/watch?v=YoQ6ULXeChUe](https://www.youtube.com/watch?v=YoQ6ULXeChUe) assista ao vídeo.

tanto, é necessário entender a interação das diferentes partes ou diferentes peças para assim compreendermos seu funcionamento. Chamamos isso de sinergia, ou seja, a interação das diferentes partes que compõem determinado sistema. Ela permite que o sistema funcione adequadamente.

A **sinergia**, de acordo com o vídeo indicado acima, é uma ferramenta que, ao ser bem trabalhada, constitui um diferencial nas empresas, pois seu foco é o trabalho em equipe, a motivação entre os colaboradores de um modo geral, bem como podemos cooperar para a obtenção de resultados positivos.



**Figura 1** - Fonte: Ilustrador

Importante este tema não é mesmo? Agora que já sabe, que tal colocar em prática na sua vida pessoal e profissional?

## 1.2 Informação

Para alimentarmos um sistema são necessários dados referentes ao que queremos organizar, só assim teremos as informações necessárias. Por sua vez, informação é o resultado da coleta de dados, organizados e manipulados para a sua finalidade. Primeiramente temos os dados coletados de algum processo. Após esses dados serem processados, teremos a informação. E a utilização dessa informação gera conhecimento. As informações são dados organizados para atingir um objetivo. Nesse processo o conhecimento faz parte da última etapa, pois somente o adquirimos depois de estudarmos, analisarmos, compreendermos as informações que foram coletadas.

**DADOS** → **INFORMAÇÕES** → **CONHECIMENTO**

Vejamos na prática:

Quando você deseja ir a um lugar que não conhece, como você faz?

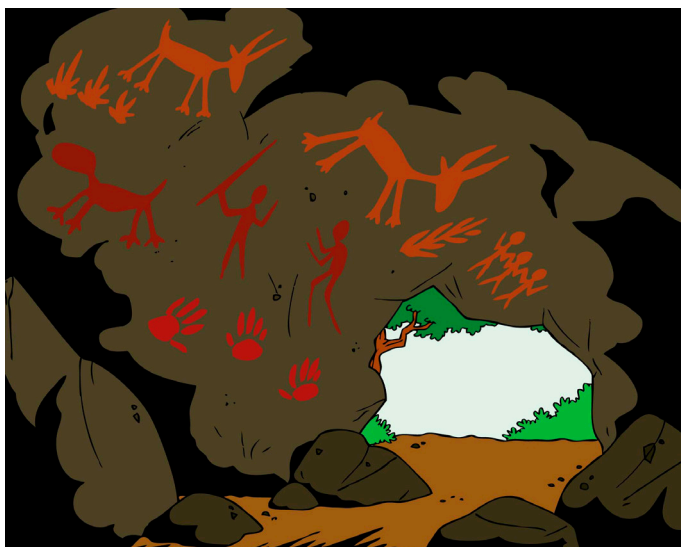
Pense um pouco.

Já pensou? Pois é, geralmente perguntamos a pessoas conhecidas como chegar até lá, qual é a distância, ou quanto tempo leva. Também podemos ir à internet e pesquisar as informações desejadas. De posse dos dados, organi-



zamos e assim teremos a informação que precisamos para o deslocamento.

As informações são registradas há milhares de anos, antes mesmo do homem saber escrever, através de desenhos feitos nas paredes das cavernas. A função desses registros era informar a futuras gerações dos acontecimentos da época, seus costumes, os perigos, suas batalhas, etc.



**Figura 2** - Fonte: Ilustrador

Você já assistiu ao filme “Era do Gelo”? Lembra-se da cena na qual os personagens estão em uma caverna e encontram diversos desenhos nas paredes? Esses desenhos mostravam homens perseguindo mamutes. Quando o mamute Meny vê os desenhos, fica profundamente triste, lembrando de que sua família havia sido morta pelos caçadores. Isso quer dizer que recebemos informações de todas as formas e em qualquer tempo. Os escritos bíblicos existem a milhares de anos e até hoje estão passando informações e conhecimentos a todos.

Hoje a informação voa, ou melhor, pulsa. As informações via sistema informatizado são pulsos que se deslocam através de segundos para todo o mundo.

O **vídeo** retrata muito bem o que acabamos de estudar. Nele é possível verificar como surgiram os sistemas. Os primeiros registros foram figuras esculpidas em paredes ou gravuras em pedras com o intuito de deixar de alguma maneira informações daquela época já que não havia outra forma, mas o tempo foi passando e a descoberta da tecnologia facilitou esses sistemas de informações. Hoje temos a informação de que precisamos com apenas um click, modernizando e facilitando nosso trabalho.



Para você visualizar melhor esse assunto, dê uma olhada no **vídeo**: Introdução aos Sistemas de Informação. Ele só tem 4 minutos e 10 segundos, é rapidinho. Link: <http://www.youtube.com/watch?v=GUfnIGDMf4M>



### 1.3 Logística

Você já teve a oportunidade de estudar este tema anteriormente. Vamos relembrar. Para (MARTINS, 2006), a logística é responsável pelo planejamento, operação e controle de todo o fluxo de mercadorias e informações, desde a fonte fornecedora até o consumidor. Logística é a área da gestão que responde pelo provimento de recursos, equipamentos e informações de todos os processos de uma organização. Entre esses processos, podemos destacar a gestão das informações, a movimentação de materiais, a armazenagem, o transporte, o processamento de pedidos, dentre outros. Contudo, dentro de uma visão de empresa moderna, a base da atividade logística é o atendimento ao cliente, desde o momento que ele resolve transformar seu sonho, ou desejo, em realidade, e se propõe a adquirir o produto ou serviço, até o recebimento e utilização do mesmo.

Podemos afirmar que uma logística bem implantada e gerenciada com competência traz resultados mais que positivos se tornando um grande diferencial competitivo.

Estamos praticamente na metade da nossa primeira aula, quer dar uma relaxada? Tomar uma água? Pode ir, eu te espero.

### 1.4 Funções dos sistemas de informação logística nas organizações

Podemos retomar? Então adiante. Veremos agora que todo sistema possui um objetivo geral a ser atingido. Os sistemas de informação logística têm o objetivo de apoiar a tomada de decisões dos gestores. É uma ferramenta essencial para programar e modernizar a gestão nas organizações. Também consideramos uma ferramenta flexível, ou seja, comporta o agrupamento, associação e análise de dados das aplicações operativas (compras, vendas, produção, etc.). Essa flexibilidade permite que o gestor controle continuamente os critérios desejados e reaja a tempo às situações incertas ou eventuais.

O mercado atual está cada vez mais exigente e veloz. Estamos a um clique de qualquer lugar do mundo, e como não ter instantaneamente as informações de nossa própria empresa?

A função primordial dos sistemas de informação logística é facilitar uma visualização das informações dos sistemas operativos que o compõem de



qualquer perspectiva desejada, contribuindo assim, para uma informação mais eficiente ao cliente.

Vejamos como isso funciona na prática, através de um diálogo fictício do cliente (Construtora ABC) que liga ao fornecedor (Araguaia Metais). O cliente, neste caso, tem várias dúvidas e, como sempre, pouco tempo para obter as informações.



**Figura 3** - Fonte: Ilustrador

**fornecedor:** Araguaia metais, Amanda, bom dia.

**cliente:** Bom dia Amanda, tudo bem? Aqui é a Sandra da empresa Construtora ABC. Quero realizar um pedido de 1.000 kg de aço, você tem a pronta entrega?

**fornecedor:** Não, infelizmente só tenho 500 kg, mas podemos lhe entregar esta quantidade e realizar o pedido do restante. Pode ser?

**cliente:** Pode ser, mas quanto tempo você leva para me entregar o primeiro lote?

**fornecedor:** Só um minuto verificarei a distância de sua empresa e ver a disponibilidade. Ok, temos como lhe entregar em 24 horas.

**cliente:** E o segundo lote?

**fornecedor:** Esse eu preciso de um prazo, pois teremos que fabricar. O operacional leva 7 dias para produzir e levamos mais dois para fazer a entrega. Ao todo poderemos lhe atender em 9 dias, ou seja, contando do pedido mais 9 dias úteis.

**cliente:** Ok está ótimo. Pode realizar o pedido dos dois lotes. E como ficam os valores? Tem como fazer um desconto? O pedido é grande!

**fornecedor:** Temos sim, podemos dar um desconto de 10% se o pagamento for no ato da entrega. Emitiremos dois boletos. Um para cada entrega. E também podemos conceder 5% para pagamento em 30 dias. Como você prefere?

**cliente:** Prefiro o pagamento para 30 dias, assim tenho um prazo para programar o pagamento, sabe como é? Precisamos trabalhar com previsão.

**fornecedor:** Tudo bem! Vou emitir os boletos e enviá-los junto com a nota. Estou carregando o primeiro lote ainda hoje, e em 24 horas você receberá o mesmo. Assim que emitir a nota lhe passarei todas as informações por e-mail, inclusive o número do pedido através do qual você poderá consultar o nosso *site* para saber a localização exata de sua mercadoria. Você tem o nosso *site*?

**cliente:** Tenho sim, muito obrigada pelas informações e pelo ótimo atendimento, ficarei no aguardo de seu e-mail.

**fornecedor:** Qualquer informação adicional pode entrar em contato. Obrigada por escolher a Araguaia Metais, tenha um bom dia.



Você notou que uma atendente (Amanda) conseguiu fornecer todas as informações que a cliente necessitava? Assim, evitou-se aquele inconveniente de estar passando um cliente para diversas pessoas de diferentes setores, fazendo a pessoa esperar e criando um desgaste enorme entre cliente e fornecedor. Então, esse é um exemplo de sistema de informação logística no qual percebemos que o funcionário da seção de atendimento tinha dados e informações sobre todos os setores relacionados à sua atividade: estoque, transporte e faturamento.

Agora é com você. Se for necessário releia o diálogo e responda o exercício abaixo. Vamos ver se o assunto ficou claro.



## Atividades de aprendizagem

**1.** Relembrando as informações que a atendente Amanda forneceu à cliente Sandra. Quais áreas foram abordadas?

( ) Operacional                      ( ) Comercial

( ) Financeira                      ( ) Distribuição

Isso mesmo, todas essas áreas. Agora justifique a sua resposta, escrevendo com suas palavras as informações que foram fornecidas no diálogo e que caracterizam cada área.

Operacional

---

---

Financeiro

---

---

Comercial

---

---

Distribuição

---

---



Na disciplina Classificação dos Sistemas e Tipologia dos Sistemas de Informação você estudará os principais tipos de sistemas utilizados nas organizações.

## Resumo

Ao término de nossa primeira aula podemos definir que os sistemas de informação logística são os sistemas que utilizamos para gerenciar toda cadeia de produção ou prestação de serviços. Os sistemas vieram para facilitar o trabalho das pessoas, principalmente, quando falamos de sistemas informatizados. Por sua vez, identificamos que os sistemas são alimentados com dados que geram informações para apoiar o processo decisório das organizações. Vimos que a função dos sistemas é, basicamente, facilitar a visualização das informações pertinentes ao processo logístico das organizações, utilizando-se dessa tecnologia tão em voga para obtermos um diferencial competitivo no mercado **contemporâneo**.

A-Z

**Contemporâneo:** Que é do mesmo tempo, da mesma época.

## Atividades de aprendizagem

**1.** O que é necessário para transformar dados coletados de um determinado processo em informação?

---

---

---

---

**2.** Quais vantagens as organizações obtêm ao utilizar sistemas de informação logística?

---

---

---

---

**3.** Quando você adquire um produto, quais as informações busca sobre ele?

---

---

---

---





Finalizamos nossa primeira aula. Parabéns!

Nesta aula falamos sobre os fundamentos que integram o sistema de informação logística. Esse tema é muito importante, pois conhecer seus conceitos, sua utilidade, sua função para tornar a empresa mais competitiva é de extrema necessidade. Na próxima aula, vamos estudar os principais setores de uma empresa e o fluxo de informações entre eles. Até lá!



## Aula 2. Fluxo de informações na cadeia de suprimentos

### Objetivos:

- identificar os principais setores de uma organização, bem como sua inter-relação; e
- descrever a importância do fluxo das informações nas organizações.

Caro (a) estudante,

Na primeira aula, estudamos os fundamentos que integram os sistemas de informação logística. Agora vamos conhecer alguns setores de uma organização e a importância do fluxo de informações para a eficiência e eficácia destes setores tanto internamente quanto externamente.

### 2.1 Principais setores de uma organização

Primeiramente vamos conhecer o conceito da palavra setor?

Setor, de acordo com o dicionário online de português (SETOR. In: DICIONÁRIO ON LINE PORTUGUÊS, 2013) é “s.m. Aspecto particular de um conjunto de atividades; esfera ou ramo de atividade exemplo: setor dos transportes.”

Para que fique mais clara a visualização ou organização dos departamentos é importante a criação do organograma, pois através dele é possível representar as relações hierárquicas ou a distribuição dos setores, unidades funcionais, cargos e o principal, como funciona a comunicação entre eles.

Quando vamos criar o organograma partimos geralmente pelo setor mais importante, por exemplo: Presidência, diretoria, gerência, etc.; lembrando que tudo depende do tamanho da empresa e como ela é administrada. O próximo passo é montar cada etapa seguindo este mesmo raciocínio do setor mais alto até o mais baixo, advertindo que todos os setores têm seu grau de importância em todo o processo.



Quando falamos da estrutura organizacional de uma empresa, principalmente se for de médio ou grande porte, é bem mais complexo do que imaginamos. Então vamos conhecer alguns setores que existem em todas as organizações. Para facilitar segue a figura a seguir:



Figura 4 - Fonte: autora

Vamos conhecer um pouco mais cada um desses setores e o fluxo de informações? Então, vamos lá!

## 2.2 Estrutura organizacional

### Área Comercial / Fluxo Operacional

Costumamos a dizer que o setor comercial é a menina dos olhos de qualquer empresário. De fato, é uma área muito dinâmica, pois nela temos o departamento de compras e de vendas, ligados a todos os demais.

A-Z

**Comprador** - pessoa responsável pelas compras tanto de insumos quanto material acabado, vai depender do seguimento de cada empresa.

Quando o **comprador** vai realizar uma grande negociação, no caso a vista, precisa informar ao financeiro, através de uma ordem de compras, para que o mesmo se organize em relação ao pagamento.

Também o setor de transporte precisa ser informado, porque, se o frete for por conta da empresa compradora, é preciso comunicar através de lançamentos no sistema o pessoal do recebimento de mercadorias para agendamento de descarga e, por último, o setor de vendas.

A comunicação é constante entre compras e vendas. Geralmente existe uma



competitividade, que deve ser saudável, entre eles, pois na maioria das vezes os representantes comerciais ou vendedores se preocupam muito com o fator preço na hora da venda alegando ser o principal fator competitivo: quem tem preço vende.

Já o setor de compras tenta vender a ideia de que é preciso trabalhar a mente do consumidor que preço não é tudo, pois precisa estar aliado a outros fatores como produtos de qualidade e um bom atendimento, além de prazos de pagamento.

Na maioria das vezes o setor de compras, para realizar uma boa negociação, depende de informações do mercado externo e necessita tanto da ajuda dos vendedores externos quanto dos clientes.

Vamos entender melhor o setor de compras vendo a “Descrição Operacional Detalhada”.

Depois vamos ver como exemplo um fluxograma de uma empresa atacadista, assim ficará mais fácil a compreensão.

### **Descrição Operacional Detalhada**

#### **COMPRAS:**

Carteira de fornecedores

Cotação e compra com o fornecedor.

Recebimento das Mercadorias

Conferência e descarga.

Há devolução?

Sim: Emite Nota Fiscal de devolução, separando as mercadorias.

Não: Prossegue.

Encaminha Notas Fiscais para o Contas Pagar.

Essa seria a rotina deste setor na maioria das empresas, mas o setor de compras também se preocupa com os estoques, giro dos produtos (vendas), clientes, etc.

## Fluxograma: Área Comercial / Fluxo Operacional

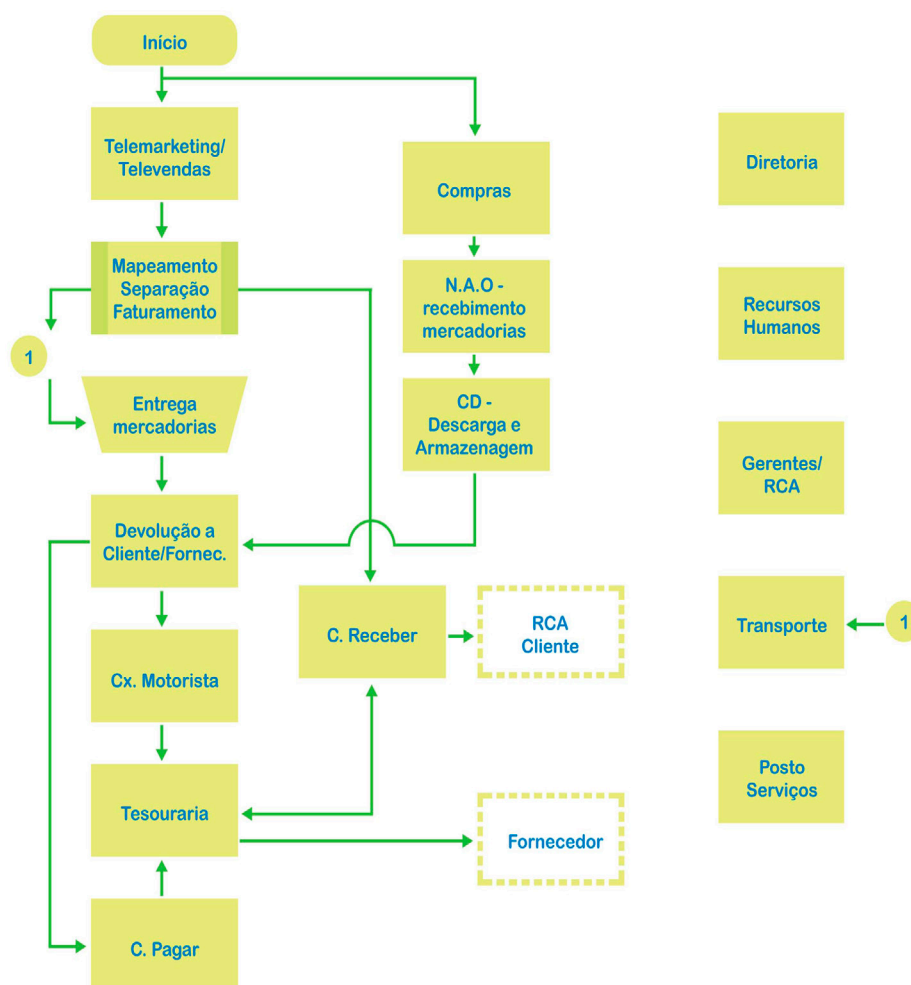


Figura 5 - Fonte: Ilustrador

## 2.3 Fornecedores

Em cada ação citada existe uma complexidade exigindo a atuação de um profissional qualificado.



**Carteira de fornecedores:**  
é quando uma empresa seleciona os principais parceiros que fornecem produtos acabados para revenda ou matéria prima no caso de indústria.

É preciso ter uma **carteira de fornecedores** atualizada com parceiros que se preocupam com o crescimento saudável dessa parceria, sendo correto com os preços; honrando a data de entrega da compra; resolvendo os problemas como avarias e atrasos; informando como se encontra o pedido, etc.

Além da carteira de fornecedores atualizada, ter uma equipe comprometida com os processos, recebendo, conferindo os pedidos, agilizando o armazenamento adequado, mantendo informado o compras de qualquer eventu-



alidade é extremamente importante para a eficácia da posterior prestação do serviço.

## 2.4 Clientes

De acordo com Buchmann (2005): “O cliente é a pessoa que compra produtos das empresas para consumo próprio ou distribuição dos mesmos.”

Nenhuma organização sobrevive sem seus clientes. Podemos afirmar que fidelizar um cliente nos dias atuais não é tarefa nada fácil, principalmente com esta quantidade de produtos com preços e qualidade semelhantes.

As empresas usam o setor de Marketing para pesquisarem o mercado e usam a mídia para constantes lançamentos de produtos. O objetivo delas é colocar na mente dos consumidores que é necessário comprar, por este motivo e vários outros. Afirmando novamente que a fidelização de uma carteira de clientes se torna uma tarefa quase impossível. No entanto, podemos manter muitos clientes, quando eles se sentem satisfeitos e encantados; mas, para tanto, é preciso investimento em capacitação dos funcionários. Uma estratégia para obtenção de resultados satisfatórios é a implantação de um serviço de atendimento ao cliente eficiente e um setor de pós vendas.



Entre no site <http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/marketing/tipos-de-clientes/11160/>, onde está o artigo de **Buchmann**, e veja também quais são os tipos de clientes existentes no mercado.

## 2.5 Distribuição física

Para entendermos melhor a questão da distribuição física, vejamos o conceito de Ballou:

A distribuição física preocupa-se principalmente com bens acabados ou semiacabados, ou seja, com mercadorias que a companhia oferece para vender e que não planeja executar procedimentos posteriores. Desde o instante em que a produção é finalizada até o momento no qual o comprador toma posse dela, as mercadorias são responsabilidade da logística, que deve mantê-las no depósito da fábrica e transportá-las até depósitos locais ou diretamente ao cliente (BALLOU, 1993, p. 40).

O papel da Distribuição física é trabalhar para que o produto certo chegue ao lugar certo, no tempo correto, com um serviço adequado e com um custo reduzido. Esse processo somente termina quando o cliente final recebe o produto dentro desse padrão e se sinta satisfeito.



Para isso, podemos fazer uso das atividades estratégicas, táticas e operacionais elencadas abaixo:

**Estratégico** - como precisa ser nosso sistema de distribuição?

**Tático** - como o sistema de distribuição pode ser empregado da melhor forma possível?

**Operacional** - Trabalhar para que as mercadorias cheguem até o cliente.

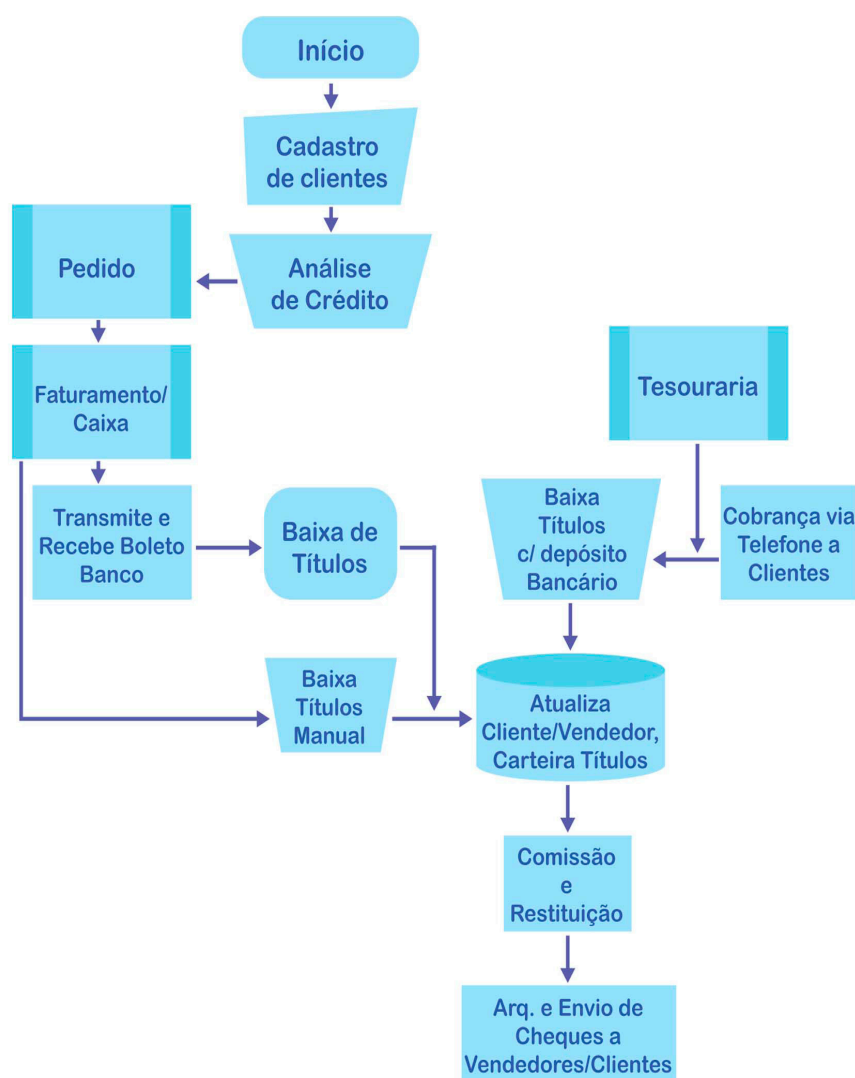
## 2.6 Administração financeira

Uma das atribuições da Administração financeira é buscar recursos para funcionamento e desenvolvimento da empresa, estudar a eficácia com a qual os recursos obtidos são usados pelas diferentes áreas da organização; com a finalidade de obter maior lucratividade sobre o investimento realizado, sem afetar a liquidez da empresa.

Dentro do setor financeiro temos as seguintes áreas:

- Caixa e Bancos;
- Contas a Receber;
- Contas a Pagar;
- Relações Bancárias;
- Orçamento de Caixa;
- Contabilidade Geral;
- Custos;
- Planejamento/Orçamento;
- Controle Tributário/Fiscal;
- Relatórios Financeiros.

Para facilitar sua compreensão segue o modelo de um esquema no qual podemos visualizar como funciona o setor financeiro, a relação entre as funções e o fluxo de informações. Lembrando de que cada empresa desenvolve sua estrutura de acordo com sua necessidade.



**Figura 6** - Fonte: Autora

## Resumo

Você acabou de conhecer um pouco sobre algumas áreas de uma organização e sua importância dentro do processo administrativo. Vimos que existe uma relação entre elas e que para se ter sucesso é preciso uma boa comunicação, ou seja, compreender como funciona o fluxo destas informações. Mais adiante você verá o quanto é desafiador para um profissional o Gerenciamento integrado da cadeia de suprimento. Até lá...



## Atividades de aprendizagem

**1.** Diariamente são colocados no mercado vários tipos de produtos. No que se refere à qualidade desses produtos exigida pelos consumidores, responda: O que seria mais vendido, ou qual daria mais retorno em termos de lucro: um produto de excelente qualidade, mas mal distribuído, ou um produto de qualidade mediana, porém muito bem distribuído e acessível? Por quê?

---

---

---

---

---

---

**2.** Discorra brevemente sobre a relação existente entre o setor de compras e os demais. Qual a importância desse setor na cadeia de abastecimento?

---

---

---

---

---

---

Nesta segunda aula você teve a oportunidade de aprender sobre algumas áreas de uma organização, que são: comercial, operacional e financeira; e como funciona o fluxo de informações sobre elas através de esquemas. Estudando e realizando as atividades de aprendizagem, você fixará melhor o conteúdo, então ânimo e até a próxima aula.

## Aula 3. Gerenciamento integrado da cadeia de suprimentos

### Objetivo:

- Identificar a importância do gerenciamento do fluxo de informação na cadeia de suprimentos como diferencial competitivo.

Caro (a) estudante,

Nesta aula você estudará a importância do gerenciamento do fluxo de informações nos sistemas da cadeia logística como diferencial competitivo no mercado contemporâneo.

Vamos estudar passo a passo esse tema para que você compreenda bem.

Primeiramente, o que vem a ser gerenciamento? Que atividade é essa? Qual a sua importância? Como gerenciar com eficiência? O que vem a ser gerenciamento integrado e cadeia de suprimentos? São inúmeros os questionamentos não é mesmo? vamos estudá-los?

Então podemos continuar! Mas antes de entrarmos no tema, a importância do gerenciamento vamos lembrar o que é Logística Integrada, assim facilitará a compreensão sobre a importância de um bom gerenciamento desta integração.

### 3.1 Logística integrada

A Logística integrada não é um tema fácil, é bastante complexa, mas as empresas precisam fazer uso desta prática, pois o foco está no cliente, e cliente é tudo; afinal, qual empresa sobrevive sem ele?

A Logística integrada é uma ferramenta utilizada pelas empresas para garantir competitividade, com a responsabilidade de disponibilizar os meios necessários ou recursos e ferramentas adequadas para cada situação. Os equipamentos, a comunicação ou informações, tanto internas quanto externas,



não são menos importantes para a efetivação de todas as atividades de uma organização.

**A-Z**

**holística:** é a visão de um todo. Podemos dizer que uma visão de 360 graus, que possibilita ver tudo a sua volta.



Para saber mais um pouco sobre visão holística visite o site a seguir: [http://www.numa.org.br/conhecimentos/conhecimentos\\_port/pag\\_conhec/visao\\_holistica.html](http://www.numa.org.br/conhecimentos/conhecimentos_port/pag_conhec/visao_holistica.html)  
No site sugerido você aprenderá a origem dessa palavra, a definição e importância. Vale a pena entrar e ler este material vai gastar somente alguns minutos do seu tempo, mas acrescentará conhecimento para o seu futuro, além de ser uma palavra presente no seu dia-a-dia.

Dessa forma, podemos dizer que a logística integrada tem a visão do todo, ou seja, uma visão **holística** da empresa observando os processos e administrando as informações.

Vamos caminhar!

Enfim, a logística integrada nada mais é que a conexão dos papéis da logística em um só gerenciador que integra todas as informações.

Agora que entendemos que um bom gestor deve saber que a logística integrada envolve todas as áreas de uma empresa, sendo uma ferramenta que bem gerenciada promove o diferencial competitivo que todos buscam; podemos continuar?

## 3.2 Conceito de gerenciamento

Vamos conhecer o conceito de gerenciamento, ou você já faz uma ideia do significado? Se já sabe vamos reforçar?

De acordo com o Dicionário Informal, gerenciar é:

Organizar, planejar e executar atividades que facilitem o processo de trabalho. Atividade relativa ao gerente, administrador ou líder. A gerência pode-se dar sobre coisas, pessoas ou ambos. O gerente organiza seu ambiente de trabalho, toma decisões, direciona o trabalho de funcionários ou membros de um grupo (GERENCIAR. In: DICIONÁRIO INFORMAL, 2013).

Alguém que é responsável pelo setor de frios de um supermercado deve organizar os produtos, instruir e solucionar problemas apresentados por funcionários do seu setor e cobrar melhorias no serviço, caso necessário. Enfim, tal funcionário se torna responsável pela logística e pelo pessoal daquele setor.

O papel de um gerente não é nada fácil, não é mesmo? Ele precisa estar atento às mudanças mercadológicas e capacitar os colaboradores para que haja qualidade na prestação do serviço ao cliente.



Para uma empresa se manter no mercado e crescer, a gestão precisa ser **eficiente**. Uma grande responsabilidade que deve ser compartilhada com todos os colaboradores.

Você é eficiente? Eu acredito que sim.



Entre no site <http://www.redegestao.com.br/desafio21/gec10.html>, entenda mais sobre o assunto gerenciamento.

### 3.3 Os desafios do gestor e diferenciais competitivos

Você imagina-se gerenciando uma empresa de grande porte? Seria uma tarefa fácil? Acredito que não, pois são muitos os desafios, você consegue citar pelo menos três? Pense... acredito ter vindo vários a sua mente.

Tornar a empresa competitiva é um dos grandes desafios, e, para isso, é preciso formar uma equipe que *veste a camisa da empresa*, apoiando e dando boas sugestões para melhoramento dos processos e com isto obter resultados.

A-Z

**eficiente:** Trabalhar com nobreza, realizar as tarefas com qualidade sem desperdício com competência e tentar não errar.



Figura 7 - Fonte: Ilustrador

Mas a tarefa não é fácil, pois pessoas precisam ser motivadas constantemente. Além do mercado estar em constantes mudanças, exigindo do Gestor uma postura dinâmica e criativa. Este deve estar atento às oportunidades apresentadas por aquele e dar respostas imediatas para solução de problemas sempre à frente dos concorrentes, buscando investimentos e parcerias com fornecedores e clientes.



Outro desafio é a implantação de um sistema tecnológico adequado, investimento caro dependendo do nível de solução que se busca, mas de grande impacto para o desenvolvimento das tarefas de cada setor.

Todo gestor, além de conhecer o mercado, a empresa em que atua e outros fatores, precisa também conhecer o trabalho de toda a equipe e reconhecer os esforços de cada um.

### 3.4 Cadeia de suprimentos e gerenciamento integrado

Primeiramente o que vem a ser uma cadeia?

Na Administração e Logística encontramos os seguintes conceitos para cadeia:

**Cadeia de fornecimento** - “grupo de fornecedores que supre necessidades de uma empresa” (CADEIA. In: WIKIPÉDIA, 2013).

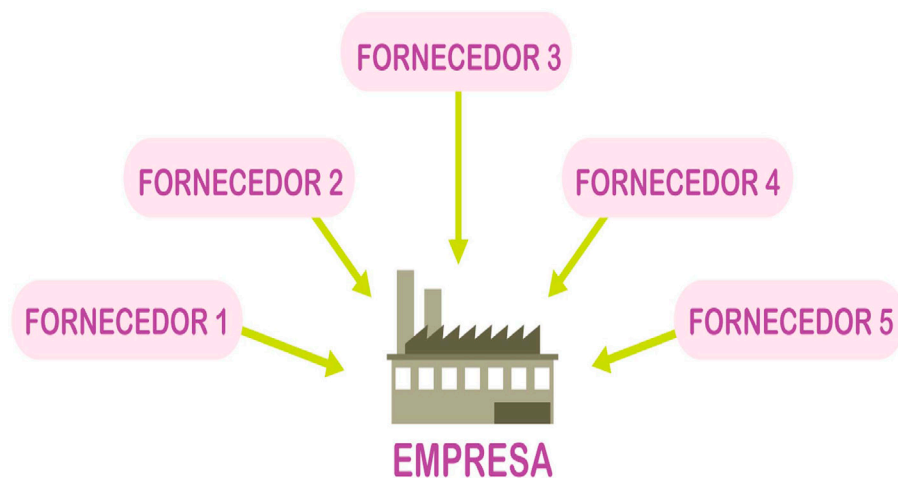


Figura 8 - Fonte: Ilustrador

Como vimos anteriormente em toda empresa temos o setor de compras que seleciona os fornecedores e realiza as compras tanto para uso administrativo, quanto para manutenção e revenda.

É importante o bom relacionamento entre a empresa e seus fornecedores, pois através de uma grande parceria pode se obter boas negociações.



**Cadeia de fornecimento interna** - “cadeia de fornecimento que ocorre no interior de uma empresa” (CADEIA. In: WIKIPÉDIA, 2013).

Nessa cadeia, os setores estão interligados como: Marketing, fornecedores, armazenagem, produção, serviço ao cliente entre outros. Por vezes os colaboradores da empresa enxergam as outras divisões da mesma empresa da mesma maneira como veem seus clientes ou os fornecedores, o que representa um problema, pois podem causar conflitos e disputas internas. Para que haja resultado é preciso que em cada setor sejam criadas equipes que relatem todas as atividades e se reúnam para discuti-las.

**Cadeia produtiva** - conjunto de etapas de uma produção.

Nesta cadeia existe uma série de atividades que são realizadas pelas empresas desde a aquisição de matéria prima até o produto acabado. Quando comprar um produto pense como ele foi produzido como, por exemplo, um medicamento.

**Cadeia de valor** - “representa o conjunto de atividades desempenhadas por uma organização desde as relações com os fornecedores e ciclos de produção e de venda até à fase da distribuição final” (CADEIA DE VALOR. In: WIKIPÉDIA, 2013).

**Cadeia de frio** - “processo produtivo, que considera os cuidados com armazenamento e refrigeração” (CADEIA. In: WIKIPÉDIA, 2013).

### **E cadeia de suprimentos?**

É o gerenciamento estratégico que visa obter resultados através dos fluxos (bens, serviços, finanças, informações), envolvendo toda a empresa, desde a compra de matéria-prima até a entrega para o consumidor final.

Ficou mais claro? Vamos prosseguir.

Em relação aos fornecedores, as empresas atuais têm montado uma carteira de fornecedores que são parceiros, na qual todos ganham, e não somente eu ganho. No momento da negociação, principalmente se for com grandes empresas, a presença do Gerente impõe autoridade, respeito e fortalece o poder desta negociação.



Já na cadeia interna é preciso um cuidado com o fluxo de informações em relação às atividades desenvolvidas por cada colaborador no processo logístico e o seu desempenho, do mesmo modo é com a cadeia produtiva em avaliar cada etapa desde a aquisição da matéria-prima até o produto acabado.

Como já havia escrito antes, ser gestor nos dias atuais com este cenário de grandes concorrentes não é uma tarefa nada fácil. O gerenciamento integrado é conhecer e saber gerir todo processo logístico que envolve desde os fornecedores até o consumidor final.

## Resumo

A aula que você está finalizando abordou a importância do gerenciamento integrado da cadeia de suprimentos como diferencial competitivo. Estudamos cada etapa para o melhor aprendizado. Primeiro recordamos a logística integrada, conceito de gerenciamento, os desafios desta profissão e cadeia de suprimentos. Vimos também que todos os setores de uma organização estão envolvidos nesta integração, levando o gestor a buscar ferramentas para que sua gestão tenha sucesso com resultados positivos.



## Atividades de aprendizagem

**1.** De acordo com o que estudou crie um conceito de gerenciamento e descreva qual a importância de ser um bom gestor?

---

---

---

---

---

**2.** Quais os desafios de um gestor neste mercado competitivo?

---

---

---

---

---



**3.** Como gerenciar adequadamente uma cadeia de suprimentos através das tecnologias disponíveis?

---

---

---

---

---

Mais uma etapa vencida! Já estamos caminhando para finalizarmos mais uma disciplina e estou muito feliz por caminharmos juntos, mas ainda temos uma aula, na qual estudaremos sobre a logística e a globalização!





## Aula 4. Logística e a globalização

### Objetivo:

- relacionar o impacto da globalização através das novas tecnologias utilizadas aos sistemas de informação logística.

Caro (a) estudante,

Estamos juntos novamente. Que bom! Nesta última aula iremos falar sobre a Globalização e como ela foi impactada pelas novas tecnologias, bem como a importância da capacitação do capital intelectual por intermédio dessas tecnologias.

Você sabe o que é capital intelectual? Não se preocupe, pois no decorrer desta aula vamos aprender.

Novamente vamos estudar cada parte para compreender todo o tema: Logística e a Globalização.

### 4.1 Globalização

Sobre logística você já está bem informado, mas quanto à logística e a globalização? Afinal o que a logística tem a ver com a globalização? Vamos exercitar antes de entrar no tema? Pense... Agora escreva em poucas linhas sua opinião sobre o assunto. Pode pesquisar, mas, se não tiver como, descreva o que vem a sua mente e vamos aprender juntos.

---

---

---

---

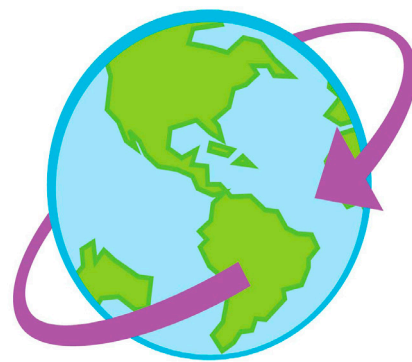
---

---



Agora que já se exercitou vamos conferir.

A globalização indica um fenômeno de abertura das economias e das fronteiras ao comércio internacional. Não é algo novo, mas somente teve força a partir da revolução industrial e nos últimos anos tem sido alvo de estudo. É um assunto que se assistirmos ao telejornal, lermos uma revista, artigos ou qualquer outro tipo de mídia estará presente. O certo é que em algum lugar, em algum momento você se deparará com esta palavra e verá que ela afeta todas as áreas de uma sociedade.



**Figura 9** - Fonte: Ilustrador

A globalização está inserida no sistema capitalista, ou seja, um sistema econômico que envolve lucros. Não é muito fácil de compreender, mas sabemos que ela somente foi possível com o avanço tecnológico. Hoje podemos ver o lado positivo da globalização, por exemplo: diminuição das distâncias – união de povos e culturas, abrindo oportunidades de expansão comercial, beneficiando os países emergentes como Brasil.

O avanço mais importante foi na comunicação, com a criação da internet acentuando a troca de ideias e informações sem um crivo. Hoje qualquer pessoa pode montar um vídeo e postar na rede onde pessoas de quase todo mundo poderá ver com apenas uma barreira: a língua, problema para o qual há soluções.

Vimos o lado positivo da globalização, mas não existem somente benefícios, temos as consequências negativas também. Vamos fazer um exercício? Prontos? Então vamos lá!

Pense em um País como a Alemanha.... Agora pense na África ou na Índia, o que vem a sua mente?

Na minha mente vem a desigualdade e creio que na sua também. A maior parte da riqueza do País concentrada na minoria, a corrupção, a falta de comida e água potável; somados a esses problemas o desemprego, em lugares onde com os avanços tecnológicos muitas pessoas foram substituídas por máquinas, e também o aumento dos riscos globais como transações financeiras.



## 4.2 A Logística no contexto da globalização

Sabemos que o foco da logística está no cliente, sendo uma ferramenta de extrema necessidade para redução de custos e melhoramento dos serviços que envolve todos os departamentos de uma organização, como: gestão das informações, a movimentação de materiais, a armazenagem, o transporte, o processamento de pedidos, etc.

Mas o que a logística tem a ver com a globalização?

Como já vimos, o impacto da globalização através das novas tecnologias utilizadas nos sistemas de informação logística gerou uma redução de pessoas atuando, sendo substituídas por máquinas e equipamentos, pois a globalização se deu através do avanço tecnológico. Vimos também que a logística precisa desta tecnologia para se tornar uma ferramenta com diferencial competitivo para qualquer empresa.

Com a globalização as barreiras comerciais foram quebradas gerando uma concorrência ainda maior e com isto as empresas precisam buscar alternativas ou estratégias para serem competitivas e a logística é uma aliada neste processo.

Para que uma empresa se mantenha neste cenário tão competitivo precisa estar atenta a todas as mudanças que são constantes, pois o mercado tem demonstrado muitas instabilidades. Uma vantagem é investir na empresa implantando programas de softwares adequados, mais equipamentos de qualidade, treinamento de pessoal e valorização.

## 4.3 Valorização do capital humano

Vocês já viram que uma das desvantagens da globalização é a substituição de pessoas por máquinas devido aos avanços tecnológicos e que as empresas dependem destas tecnologias, não é mesmo?

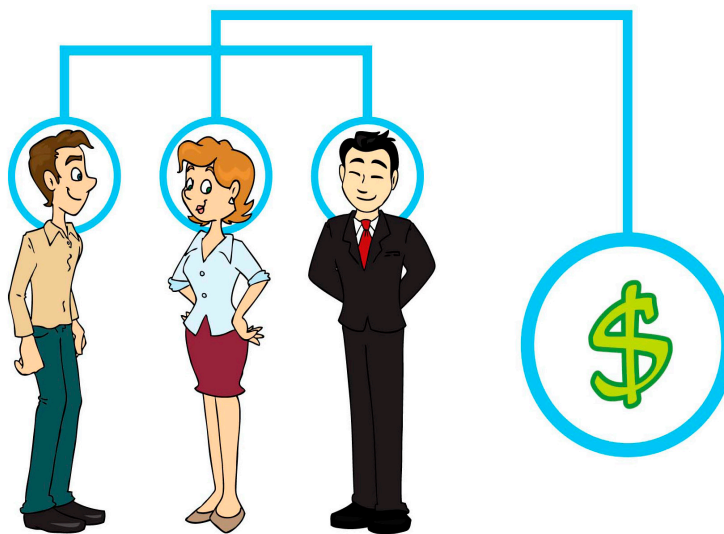
Então podemos afirmar que uma equipe pequena precisa ser qualificada. Para alcançar esse objetivo é preciso investimentos em treinamento contínuo dos colaboradores para que os mesmos estejam atentos às mudanças, que se preocupem com a saúde da empresa buscando soluções para os problemas, cuidando das relações, prestando um serviço de qualidade.

As organizações devem valorizar os colaboradores, pois eles fazem parte do



**Capital intelectual:**  
é o conhecimento ou capacidade criadora que pode ser transformado em valor, ou seja, quando a empresa investe na formação do colaborador, através de cursos, treinamentos, graduações, especializações e este após sua capacitação presta um serviço de qualidade e competência para a empresa.

capital da empresa, por isto chamamos de **capital intelectual** - soma do conhecimento de todos de uma organização -, proporcionando vantagens competitivas uma vez que neste conjunto exista a capacidade de inovar com ideias criativas.



**Figura 10** - Fonte: Ilustrador

Muitas escolas ofertam treinamentos e cursos a distância gratuitamente ou com valores acessíveis. Na maioria das empresas os colaboradores possuem o correio eletrônico, podendo se comunicar profissionalmente com clientes e fornecedores, mantendo-se informado e agilizando as tarefas do dia a dia. Também criamos redes de relacionamentos ou redes sociais como Orkut, Twitter e Facebook para aumentar essa aproximação das pessoas, mas também são locais muito importantes para a inserção das empresas que desejam tal aproximação.

Você percebeu que tudo isso somente foi possível com a revolução tecnológica? Hoje se tivéssemos que retroceder para algumas décadas atrás já conhecendo a década em que vivemos, teríamos muitas dificuldades e resistências a nos adaptarmos, pois até crianças com pouca idade já possuem celulares, computadores portáteis, jogos eletrônicos e uma infinidade de aparelhos; sabendo lidar com todos. O mercado se tornou não somente competitivo em relação aos produtos, mas também no que se refere à mão de obra.



## Resumo

Nesta aula abordamos a importância de se valorizar o capital intelectual nas organizações, de que adianta uma tecnologia de ponta se não tem pessoal qualificado para utilizá-la? Vimos que a concorrência em relação a vagas de empregos aumentou significativamente, mas para aqueles que buscam se manter atualizados e capacitados as oportunidades são bem maiores.

## Atividades de aprendizagem



**1.** O que você entendeu por Globalização?

---

---

---

---

**2.** Comente a relação entre a logística e a Globalização.

---

---

---

---

**3.** Quais foram os pontos positivos e negativos da globalização?

---

---

---

---

Finalizamos nossa última aula. Espero que tenha melhorado seu conhecimento. Até uma próxima oportunidade.



## Palavras Finais

Concluimos mais uma etapa neste processo de aprendizagem e espero que tenha aproveitado tanto minha companhia, quanto todo conteúdo da disciplina.

Sei que não foi fácil, mas sua dedicação nesta jornada lhe ajudará em sua carreira profissional.

Não pare. Continue sempre estudando, pois o conhecimento é para toda a vida. Não se limite aos cadernos e busque pesquisar e ler vários livros.

Continue com disciplina, dedicação e interesse no aprender, pois essas atitudes farão de você um profissional requisitado no mercado de trabalho.

Muito obrigada por percorrer comigo este caminho. Um grande abraço!

Prof<sup>a</sup>. Janete Joana de Souza e Silva



## Guia de Soluções

### Aula 1

1. O que é necessário para transformar dados coletados de um determinado processo em informação?

**Resposta:** Primeiramente temos os dados coletados de algum processo. Após esses dados serem processados, teremos a informação. E a utilização dessa informação gera conhecimento. As informações são dados organizados para atingir um objetivo. Nesse processo, o conhecimento faz parte da última etapa, pois somente o adquirimos depois de estudarmos, analisarmos e compreendermos as informações que foram coletadas.

2. Quais vantagens as organizações obtêm ao utilizar sistemas de informação logística?

**Resposta:** Facilita a visualização das informações dos sistemas operativos que o compõem de qualquer perspectiva desejada, contribuindo assim, para uma informação mais eficiente e eficaz ao cliente.

3. Quando você adquire um produto, quais as informações busca sobre ele?

**Resposta:** Qualidade, rendimento, manuseio, eficiência, durabilidade, benefícios, etc.

### Aula 2

1. Diariamente são colocados no mercado vários tipos de produtos, no que se refere à qualidade destes produtos que são exigidas pelos consumidores, responda:

O que seria mais vendido ou qual daria mais retorno em termos de lucro: um produto de excelente qualidade, mas mal distribuído, ou um produto de qualidade mediana, porém muito bem distribuído e acessível? Por quê?

**Resposta:** A segunda opção: um produto de qualidade mediana, mas bem distribuído e acessível. O que adianta ter um produto de excelente qualidade se não consigo encontrá-lo. Com a correria do dia a dia as pessoas procuram produtos e serviços com mais agilidade e comodidade e a distribuição tem um papel fundamental neste processo, distribuindo o produto no lugar certo, hora certa, prazo correto que é uma das exigências mais cobradas pelos



clientes na hora da compra.

2. Discorra brevemente sobre a relação existente entre o setor de compras e os demais. Qual a importância deste setor na cadeia de abastecimento?

**Resposta:** Quando o comprador vai realizar uma grande negociação, no caso a vista, precisa informar ao setor financeiro, através de uma ordem de compras, para que o mesmo se organize em relação ao pagamento.

Também o setor de transporte precisa ser informado, se o frete for por conta da empresa compradora é preciso comunicar através de lançamentos no sistema o pessoal do recebimento de mercadorias para agendamento de descarga. Por último, o setor de vendas.

O comprar é responsável pela negociação dos produtos na fábrica e movimentação toda a estrutura da empresa desde o fornecedor até a entrega ao consumidor final.

### Aula 3

1. De acordo com o que estudou crie um conceito de gerenciamento e descreva qual a importância de ser um bom gestor?

**Resposta:** É saber administrar corretamente uma organização fazendo uso dos processos administrativos como planejar, organizar, controlar, coordenar, dirigir, trabalhando em equipe, motivando seus colaboradores e reconhecendo seus esforços. Assim um bom gestor trará resultados significativos para o sucesso da empresa.

2. Quais os desafios de um gestor neste mercado competitivo?

**Resposta:** Tornar a empresa competitiva é um dos grandes desafios e, para isso, é preciso formar uma equipe que veste a camisa da empresa, apoiando e dando boas sugestões para melhoramento dos processos e com isto obter resultados positivos.

3. Como gerenciar adequadamente uma cadeia de suprimentos através das tecnologias disponíveis?

**Resposta:** O gestor, primeiramente, precisa saber liderar a equipe fazendo com que todos cumpram com eficiência seu trabalho, além de precisar saber



se relacionar sendo um bom negociador tanto com funcionários quanto com os fornecedores e clientes.

Saber analisar relatórios e pesquisar constantemente o mercado em geral e também os concorrentes a fim de se atualizar sobre as novidades.

## Aula 4

### 1. O que você entendeu por Globalização?

**Resposta:** A globalização indica um fenômeno de abertura das economias e das fronteiras ao comércio internacional. Não é algo novo, mas somente teve força a partir da revolução industrial e nos últimos anos tem sido alvo de estudo.

### 2. Comente a relação entre a logística e a Globalização.

**Resposta:** Com a globalização as barreiras comerciais foram quebradas gerando uma concorrência ainda maior e com isso as empresas precisaram buscar alternativas ou estratégias para serem competitivas, para tanto a logística é uma grande aliada.

### 3. Quais foram os pontos positivos e negativos da globalização?

**Resposta:** O lado positivo: Diminuiu as distâncias - uniu os povos e culturas, abrindo oportunidades de expansão comercial, beneficiando os países emergentes como, por exemplo, o Brasil.

O lado negativo:

- Desempregos - com os avanços tecnológicos muitas pessoas foram substituídas pelas máquinas.
- Desigualdade social - maior parte da riqueza do País concentrada na minoria, corrupção, dentre outros.
- Aumento dos riscos globais como transações financeiras.



## Referência

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 1993. 40 p.

BUCHMANN, Daniel. **Tipo de Clientes**. In: Administradores. 2005. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/tipos-de-clientes/11160/>. Acesso em jun/2013. CADEIA. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikipédia Foundation, 2013. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Cadeia&oldid=34869447>. Acesso em: 28 jun. 2013.

CADEIA DE VALOR. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikipédia Foundation, 2013. Disponível em: [http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Cadeia\\_de\\_valor&oldid=36133652](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Cadeia_de_valor&oldid=36133652). Acesso em: 28 jun. 2013.

MARTINS, P.G. & ALT, P.R. 2006. **Administração de materiais e recursos patrimoniais**. 2 ed., Editora Saraiva, São Paulo, SP., 442 p.

GERENCIAR. IN: DICIONÁRIO INFORMAL. Disponível em: <http://www.dicionarioinformal.com.br/gerenciar/>. Acesso em jun/2013.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organizações e métodos**: uma abordagem gerencial. 13. ed. São Paulo, 2002. 35 p.

SETOR. In: DICIONÁRIO ON LINE PORTUGUÊS. Disponível em: <http://www.dicio.com.br/setor/>. Acesso em jun/2013.



## Currículo da Professora-autora



**Janete Joana de Souza e Silva**, Graduada em Administração pela Faculdade Anhanguera – FLA 2007. Possui MBA em Marketing e Vendas pela Faculdade Anhanguera (2008). Possui também diversos cursos de extensão na área da educação, especialmente educação a distância. Profissionalmente, atuou no ensino técnico profissionalizante do Centro de Educação Profissional de Anápolis (CEPA), ministrando as disciplinas de Gestão em estoques, Comportamento organizacional e Teoria Geral da Administração para alunos do curso técnico em logística empresarial. Atuou como gestora em empresas de grande porte nas áreas: Administrativa, Comercial e financeira. É professora formadora no curso Técnico em Logística a distância ofertado pelo CEPA.

