

## PLANO DE ENSINO

### DADOS DO COMPONENTE CURRICULAR

**Nome do COMPONENTE CURRICULAR:** Gestão de Operações e Logística II-Turma 2017

**Curso:** Curso de Bacharelado em Administração Pública

**Série/Período:** 6º-Turma 2017

Carga Horária: 60h

**Horas Teórica:** 60h

**Horas Prática:**

**Docente Responsável:** Elaine Gonçalves Soares de Medeiros

### EMENTA

Introdução a operações e à natureza do serviço. Operações de serviço. Sistemas e processos de serviço. Projeto e organização do posto de trabalho. Arranjo físico e fluxo. Localização de instalações. Gestão de filas. Gestão da capacidade e da demanda. Relacionamento com clientes e fornecedores. Melhoria operacional: produtividade, qualidade, garantia e recuperação de falhas. Planejamento e gestão da rede de operações e serviço.

Interdisciplinaridade com “Elaboração e Gestão de Projetos” e “Gestão da Qualidade no Setor Público”; transversalidade da “Gestão de Processos e Projetos”, trabalhado em linha de pesquisa específica, orientando quanto ao uso de ferramentas de controle de qualidade, tecnologia e inovação nas operações inerentes às funções desempenhadas no setor público e em suas relações com o setor privado.

### OBJETIVOS

#### *Geral*

Compreender as diferenças entre a natureza das operações e serviços, além de técnicas para identificar a melhor localização de suas instalações, considerando, quando de sua implementação, as condições ergonômicas dos colaboradores, bem como a determinação de sua capacidade, visando ao atendimento da demanda, aplicados ao setor público.

#### *Específicos*

- Identificar o valor das operações de serviço;
- Analisar a localização e o arranjo físico de postos de trabalho;
- Descrever o ambiente de trabalho em função das condições ergonômicas;
- Gerenciar operações logísticas; e
- Avaliar a eficiência e eficácia de projetos governamentais já estabelecidos e todos os processos subjacentes, além de conceber novos projetos, na transversalidade da “Gestão de Processos e Projetos”.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

<b>UNIDADE</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>C.H</b>
<b>I</b>	<b>1 INTRODUÇÃO ÀS OPERAÇÕES E SERVIÇOS</b> Introdução à Gestão de Serviços Operações de Serviço Sistemas e Processos de Serviços Relacionamento com Clientes e Fornecedores	<b>20 h</b>
<b>II</b>	<b>2 LOCALIZAÇÃO E ARRANJO FÍSICO</b> Localização de Instalações Arranjo Físico e Fluxo	<b>10 h</b>
<b>III</b>	<b>3 AMBIENTES DE TRABALHO</b> Projeto e Organização do Posto de Trabalho Noções de Ergonomia	<b>10 h</b>
<b>IV</b>	<b>4 GESTÃO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS</b> Planejamento e Gestão da Rede de Operações de Serviço Gestão de Filas Gestão da Capacidade e da Demanda Melhoria Operacional: produtividade, qualidade, garantia e recuperação de falhas	<b>20 h</b>
<b>V</b>	<b>5 GESTÃO DE PROCESSOS E PROJETOS</b> Transversalidade entre gestão de operações, processos e projetos, aplicando as ferramentas de controle da qualidade para concepção, desenvolvimento e avaliação de processos e projetos.	

**METODOLOGIA DE ENSINO**

- Concepção metodológica do curso: modalidade a distância com utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVEA), Plataforma Moodle, para viabilizar a estreita interrelação dos envolvidos – estudantes, professores pesquisadores, professores autores, professores formadores, tutores e orientadores.
- Encontros presenciais com tutores nos pólos e, em momentos específicos, com os outros pares com vista a viabilizar atividades (e/ou): de nivelamento, informativa, integradora, temática, complementar.
- Trabalhos integrados com as pesquisas desenvolvidas em grupos de pesquisas do BAP, prioritariamente no grupo “Perspectivas em Administração Pública”, na linha de “Gestão de Processos e Projetos”, com discussão dos resultados e aplicações práticas de forma a contribuir para a inovação no setor público a partir do aprimoramento de suas operações.

## AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

As avaliações serão realizadas em três dimensões:

- A avaliação do curso totaliza 300 pontos, divididos em três categorias, sendo 100 pontos para as **Atividades Colaborativas** (no Moodle), 100 pontos para as **Atividades Individuais** (no Moodle) e 100 pontos para **Atividades Presenciais**.
- Estas categorias têm pesos diferenciados: Categoria I – Atividades Individuais - 100 pontos (peso 3); Categoria II – Atividades Colaborativas - 100 pontos (peso 3); Categoria III – Atividades Presenciais - 100 pontos (peso 4)
- A **Média Parcial** (MP) é a média ponderada das categorias acima definidas.
- Se a **Média Parcial** for maior ou igual a 70 pontos, o aluno está **Aprovado por Média**, sem necessidade de realizar o Exame Final.
- Se a **Média Parcial** for menor que 70 e maior ou igual a 40, o aluno deve Realizar o **Exame Final**, e a nota mínima que precisa obter no Exame Final para ser aprovado é Nota mínima =  $[ 500 - (Média Parcial \times 6) ] / 4$
- Se a **Média Parcial** for menor que 40 pontos o aluno não está apto ao Exame Final, está **Reprovado**, e deve repetir a disciplina no próximo semestre.
- O aluno **Aprovado por Média** terá Média Final igual à Média Parcial (**MF = MP**)
- O aluno que Realizar o **Exame Final (EF)** será aprovado se obtiver Média Final maior ou igual a 50, sendo a MF, neste caso, calculada como **MF = (6\*MP + 4\*EF)/10**

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Materiais didáticos impressos; Vídeos; Leitura Obrigatória (**LO**); Leitura Complementar (**LC**); Exercícios de Fixação de Conteúdos; Atividades Obrigatórias (**AO**); Atividades Complementares (**AC**).

## PRÉ-REQUISITO

- Gestão de Operações e Logística I

## BIBLIOGRAFIA

### **REFERÊNCIA/BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

- CARDOSO, Patrícia Alcântara. *Gestão de Operações e Logística II*. 2 ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012
- POZO, Hamilton. *Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística*. São Paulo: Atlas, 2007.
- JOHNSTON, Robert; CLARK, Grahah. *Administração de Operações de Serviço*. São Paulo: Atlas, 2002.
- FRITZSIMMONS, James A.; FRITZSIMMONS, Mona J. *Administração de Serviços*. Porto Alegre: Bookman, 1998.

### **REFERÊNCIA / BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

- JOHNSTON, Robert; CLARK, Grahah. *Administração de Operações de Serviço*. São Paulo: Atlas, 2002.
- FRITZSIMMONS, James A.; FRITZSIMMONS, Mona J. *Administração de Serviços*. Porto Alegre: Bookman, 1998.
- SLACK. Nigel et al. *Administração da Produção*. São Paulo: Atlas, 2002.
- Complementares:
- POZO, Hamilton. *Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística*. São Paulo: Atlas, 2007.
- VIANA, João, J. *Administração de Materiais: um enfoque prático*, São Paulo: Atlas, 2008.