

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

UNIDADE	ASSUNTO	C.H
I	1 INTRODUÇÃO ÀS OPERAÇÕES E SERVIÇOS Introdução à Gestão de Serviços Operações de Serviço Sistemas e Processos de Serviços Relacionamento com Clientes e Fornecedores	20 h
II	2 LOCALIZAÇÃO E ARRANJO FÍSICO Localização de Instalações Arranjo Físico e Fluxo	10 h
III	3 AMBIENTES DE TRABALHO Projeto e Organização do Posto de Trabalho Noções de Ergonomia	10 h
IV	4 GESTÃO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS 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	20 h
V	5 GESTÃO DE PROCESSOS E PROJETOS 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.