



## **LOGÍSTICA AVANÇADA: INTELIGÊNCIA E TECNOLOGIA**

Este material é de propriedade de Bichiatto & Barros Serviços LTDA-ME, CNPJ 24.445.753/0001-79, com nome fantasia Grupo Oportunidade®, registrada no INPI ([www.inpi.gov.br](http://www.inpi.gov.br)) sob nº 911246843 e 911246908. Nenhuma parte desta publicação, incluindo o projeto gráfico e as ilustrações, poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, seja ele eletrônico, fotográfico, mecânico, fotocópia ou outros. Todos os logotipos e as telas empregados, os sites acessados na *Internet* e impressos nesta apostila são produtos exclusivos e de total propriedade de seus criadores, utilizados apenas como exemplos, visando ilustrar o conteúdo do curso.

## Sumário

<b>AULA 1 - TECNOLOGIAS E ESTRATÉGIAS MODERNAS .....</b>	<b>14</b>
INTRODUÇÃO.....	14
CONHEÇA A LOGÍSTICA INOVADORA.....	14
ATUALIZADO NA PROFISSÃO .....	16
O QUE É A LOGÍSTICA INOVADORA?.....	18
CONCEITO DE LOGÍSTICA .....	20
IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA .....	23
SUSTENTABILIDADE NA LOGÍSTICA .....	24
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	25
<b>AULA 2 - FUNDAMENTOS E CADEIA DE SUPRIMENTOS.....</b>	<b>25</b>
INTRODUÇÃO.....	25
O QUE VOCÊ JÁ SABE SOBRE LOGÍSTICA.....	26
CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	28
TIPOS DE CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	30
FORMAS DE OPERAÇÕES NAS CADEIAS DE SUPRIMENTOS .....	31
DESAFIOS E INOVAÇÕES NA LOGÍSTICA MODERNA.....	33
TENDÊNCIAS EM LOGÍSTICA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA.....	33
SUSTENTABILIDADE E LOGÍSTICA VERDE .....	34
LOGÍSTICA REVERSA: UM DIFERENCIAL COMPETITIVO .....	35
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	36
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	37
<b>AULA 3 - GESTÃO E MELHORIA CONTÍNUA NA LOGÍSTICA.....</b>	<b>39</b>
INTRODUÇÃO.....	39
A GESTÃO E A MELHORIA CONTÍNUA NA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	39
IMPORTÂNCIA DA GESTÃO NA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	40
MELHORIA CONTÍNUA NA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	41
CONCEITO DA MELHORIA CONTÍNUA .....	41
A MELHORIA CONTÍNUA COM A PRÁTICA DO KAIZEN .....	42
MÉTODOS DE MELHORIA CONTÍNUA: DO PDCA AO SIX SIGMA .....	44
CULTURA ORGANIZACIONAL E SEU IMPACTO NA MELHORIA CONTÍNUA ....	46
TECNOLOGIA COMO ALIADA NA MELHORIA CONTÍNUA.....	47
GESTÃO DE RISCOS NA CADEIA DE SUPRIMENTOS.....	49

O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	49
EXERCÍCIO PRÁTICO NA IMPLANTAÇÃO DA MELHORIA CONTÍNUA .....	50
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	51
<b>AULA 4 - O CÉREBRO DA LOGÍSTICA .....</b>	<b>51</b>
INTRODUÇÃO.....	51
CENTRO DE CONTROLE LOGÍSTICO .....	52
O QUE É O CCL – CENTRO DE CONTROLE LOGÍSTICO .....	52
CARACTERÍSTICAS DO CCL.....	53
IMPLANTAÇÃO DO CCL.....	55
GERENCIAMENTO DO CCL.....	57
UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING NO CCL ..	59
SUSTENTABILIDADE E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA .....	60
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	62
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	62
<b>AULA 5 - A NOVA ERA DA LOGÍSTICA .....</b>	<b>64</b>
INTRODUÇÃO.....	64
AS TECNOLOGIAS EMBARCADAS NA LOGÍSTICA .....	64
O DIFERENCIAL COMPETITIVO .....	65
TIPOS DE TECNOLOGIAS EMBARCADAS .....	66
AUTOMAÇÃO DE ARMAZÉNS E USO DE ROBÓTICA .....	70
PLANEJAMENTO DE ROTAS .....	71
TECNOLOGIAS INOVADORAS .....	72
INTEGRAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA LOGÍSTICA .....	72
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	73
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	74
<b>AULA 6 - MACHINE LEARNING: OTIMIZAÇÃO E INOVAÇÃO .....</b>	<b>75</b>
INTRODUÇÃO.....	75
APRENDIZADO DE MÁQUINA – MACHINE LEARNING .....	75
CONCEITO DO APRENDIZADO DE MÁQUINA .....	76
IMPORTÂNCIA DO APRENDIZADO DE MÁQUINA .....	76
UTILIZAÇÃO DO APRENDIZADO DE MÁQUINA .....	77
ADEQUAÇÃO DOS PROCESSOS OPERACIONAIS E FUNCIONAIS.....	79
ANÁLISE EM TEMPO REAL.....	80

---

PREVISÃO DE PROBLEMAS EM EQUIPAMENTOS .....	80
PLANEJAMENTO DA LOGÍSTICA.....	81
ANÁLISE PREDITIVA DE DEMANDA.....	83
SEGURANÇA E RASTREABILIDADE LOGÍSTICA .....	83
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	85
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	85
<b>AULA 7 - SENSORES: AUTOMAÇÃO E EFICIÊNCIA .....</b>	<b>87</b>
INTRODUÇÃO.....	87
SENSORES NOS PROCESSOS LOGÍSTICOS .....	87
IMPACTO DOS SENSORES NOS PROCESSOS LOGÍSTICOS.....	88
TIPOS DE SENSORES .....	89
BENEFÍCIOS DOS SENSORES NA SUSTENTABILIDADE LOGÍSTICA.....	93
OS LOCAIS DE UTILIZAÇÃO DOS SENSORES .....	94
ANÁLISE DE DADOS E OTIMIZAÇÃO COM IA E IOT .....	96
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	97
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	98
PROJETO CONCLUSÃO DE CURSO – PARTE 1 .....	98
<b>AULA 8 - TRANSFORMAÇÃO E EFICIÊNCIA DIGITAL .....</b>	<b>100</b>
INTRODUÇÃO .....	100
CONCEITO DA INTERNET DAS COISAS .....	101
PLANO NACIONAL DE INTERNET DAS COISAS .....	102
APLICAÇÃO DA INTERNET DAS COISAS NA LOGÍSTICA.....	104
GESTÃO DO SETOR DE LOGÍSTICA E O USO DA IOT .....	105
EXEMPLOS RECORRENTES NAS EMPRESAS .....	106
GESTÃO PREDITIVA DE MANUTENÇÃO COM IOT.....	107
AUTOMAÇÃO E OTIMIZAÇÃO DE INVENTÁRIOS .....	108
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	109
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	109
<b>AULA 9 - TECNOLOGIAS DIGITAIS: EFICIÊNCIA E REDUÇÃO DE CUSTOS.....</b>	<b>111</b>
INTRODUÇÃO.....	111
AS TECNOLOGIAS DIGITAIS NA LOGÍSTICA.....	111
CONHEÇA A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC .....	112

A INTERNET NA LOGÍSTICA.....	112
APLICAÇÃO DA TIC .....	113
ACOMPANHAR OS AVANÇOS.....	115
MANTER A MOTIVAÇÃO .....	115
INTEGRAÇÃO COM A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING ....	116
OFERECER UMA INFRAESTRUTURA ADEQUADA À IOT .....	116
ADAPTAR O NEGÓCIO .....	117
SUPERAR OS DESAFIOS NA IMPLANTAÇÃO DAS TICS .....	118
A SEGURANÇA CIBERNÉTICA NA LOGÍSTICA.....	119
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	120
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	121
<b>AULA 10 - IA REVOLUCIONANDO PROCESSOS E DECISÕES .....</b>	<b>121</b>
INTRODUÇÃO.....	121
A LOGÍSTICA E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL - IA .....	121
ENTENDA A IA – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL .....	122
A HISTÓRIA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO MUNDO .....	123
ABORDAGEM DA IA .....	126
CONCEITO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	126
COMO FUNCIONA A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	127
MELHORIA CONTÍNUA E A IA NA LOGÍSTICA .....	128
ANÁLISE DE DADOS E TOMADA DE DECISÃO ESTRATÉGICA.....	129
O PAPEL DA IA NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE .....	129
PRINCIPAIS TIPOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	130
GESTÃO PREDITIVA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS LOGÍSTICOS ....	132
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	133
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	133
<b>AULA 11 - BIG DATA: OTIMIZAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>135</b>
INTRODUÇÃO.....	135
GRANDE VOLUME DE DADOS – BIG DATA.....	135
CONCEITO DO BIG DATA .....	136
VANTAGENS DO BIG DATA NA LOGÍSTICA .....	138
PREVISÃO DE DEMANDA E ESTOQUE .....	139
A METODOLOGIA CORRETA DE ACESSO AO BIG DATA .....	140

---

SUSTENTABILIDADE E BIG DATA NA LOGÍSTICA .....	141
EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR COM O BIG DATA.....	142
OTIMIZAÇÃO DOS CUSTOS LOGÍSTICOS COM BIG DATA .....	143
IA E MACHINE LEARNING NO BIG DATA LOGÍSTICO .....	144
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	145
EXERCÍCIO PRÁTICO .....	145
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	146
<b>AULA 12 - ROBÓTICA NA LOGÍSTICA .....</b>	<b>147</b>
INTRODUÇÃO.....	147
ROBÓTICA NA LOGÍSTICA .....	147
O FENÔMENO DA ROBÓTICA NA LOGÍSTICA .....	150
ESTRUTURA LOGÍSTICA ATUAL .....	150
APLICAÇÕES DA ROBÓTICA NA LOGÍSTICA .....	151
DESAFIOS NA IMPLANTAÇÃO DA ROBÓTICA NA ÁREA DA LOGÍSTICA .....	154
A ROBÓTICA E A SUSTENTABILIDADE NA LOGÍSTICA .....	155
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	155
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	156
<b>AULA 13 - AUTOMAÇÃO E ROBÓTICA: INTEGRAÇÃO E EFICIÊNCIA.....</b>	<b>158</b>
INTRODUÇÃO.....	158
AUTOMAÇÃO INTEGRADA À ROBÓTICA NA LOGÍSTICA EMPRESARIAL .....	158
A IMPLANTAÇÃO DA AUTOMAÇÃO NA ÁREA DE LOGÍSTICA .....	159
INTEGRAÇÃO ENTRE PARCEIROS E FORNECEDORES .....	165
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	167
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	168
<b>AULA 14 - COMPUTAÇÃO EM NUVEM PARA LOGÍSTICA.....</b>	<b>168</b>
INTRODUÇÃO.....	168
COMPUTAÇÃO NA NUVEM NA ÁREA DE LOGÍSTICA.....	169
A NUVEM E A GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	169
VANTAGENS DA NUVEM PARA AS DEMANDAS LOGÍSTICAS .....	170
ANÁLISE PREDITIVA.....	174
SEGURANÇA DE DADOS NA LOGÍSTICA COM A NUVEM .....	174
INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIAS AVANÇADAS NA NUVEM .....	175

MONITORAMENTO PROATIVO E REDUÇÃO DE INTERRUPÇÕES OPERACIONAIS .....	176
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	177
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	178
<b>AULA 15 - ATUALIZAÇÃO E EFICIÊNCIA NA LOGÍSTICA.....</b>	<b>179</b>
INTRODUÇÃO.....	179
ESTRUTURAÇÃO DO NEGÓCIO AOS NOVOS PADRÕES DE LOGÍSTICA.....	179
ATUALIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA .....	180
ADAPTAÇÃO A SUSTENTABILIDADE NA LOGÍSTICA.....	183
GESTÃO ESTRUTURAL OPERACIONAL E FUNCIONAL .....	183
PRODUTIVIDADE OPERACIONAL.....	184
GERENCIAMENTO DE RISCOS NA LOGÍSTICA.....	186
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	187
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	188
<b>AULA 16 - FORMANDO EQUIPES DE ALTO DESEMPENHO.....</b>	<b>188</b>
INTRODUÇÃO.....	188
CONSTRUTOR DE EQUIPES DE ALTO DESEMPENHO .....	189
ENTENDA UMA EQUIPE DE ALTO DESEMPENHO .....	189
AS CARACTERÍSTICAS DAS EQUIPES DE ALTO DESEMPENHO .....	190
VANTAGENS DE TER UMA EQUIPE DE ALTO DESEMPENHO .....	192
FORMAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE ALTO DESEMPENHO .....	193
LADRÕES DE DESEMPENHO .....	195
MANTER O ALTO DESEMPENHO DA EQUIPE .....	196
PERFILADOR DE PESSOAS.....	197
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	198
EXERCÍCIO PRÁTICO .....	198
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	200
<b>AULA 17 - OTIMIZAÇÃO E INOVAÇÃO NA TECNOLOGIA E IA... </b>	<b>201</b>
INTRODUÇÃO .....	201
A UTILIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NAS EMPRESAS.....	202
A APLICAÇÃO DA IA NA ROTINA DAS ORGANIZAÇÕES .....	203
INFORMATIZAÇÃO EMPRESARIAL .....	207
APRENDER COM O PASSADO .....	210

---

O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	212
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	213
<b>AULA 18 - LOGÍSTICA CONECTADA E GESTÃO DA INOVAÇÃO..</b>	<b>214</b>
INTRODUÇÃO.....	214
A GESTÃO DE LOGÍSTICA CONECTADA.....	214
COOPERAÇÃO OPERACIONAL E FUNCIONAL NAS MUDANÇAS .....	215
MODELAGEM DE DIAGNÓSTICOS .....	215
A POSIÇÃO DO GESTOR NO DIAGNÓSTICO.....	216
ESTÍMULO ÀS MUDANÇAS .....	219
A LIBERDADE EMOCIONAL.....	220
ADEQUAÇÃO ÀS INCERTEZAS DO MERCADO .....	220
A CULTURA DE RESULTADOS .....	222
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	222
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	223
<b>AULA 19 - AMBIENTE FUNCIONAL E OPERAÇÕES NA LOGÍSTICA CONECTADA.....</b>	<b>225</b>
INTRODUÇÃO.....	225
O AMBIENTE FUNCIONAL NA EMPRESA CONECTADA .....	225
TECNOLOGIA NA INTEGRAÇÃO DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS .....	226
A OPERAÇÃO LOGÍSTICA NO AMBIENTE EMPRESARIAL ADEQUADO .....	226
VISIBILIDADE E TRANSPARÊNCIA NA CADEIA DE SUPRIMENTOS.....	229
AS ATIVIDADES DAS OPERAÇÕES DE LOGÍSTICA .....	229
GESTÃO DE RISCOS E PLANEJAMENTO CONTINGENCIAL NA LOGÍSTICA .....	232
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	233
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	234
PROJETO CONCLUSÃO DE CURSO – PARTE 2 .....	234
<b>AULA 20 - TECNOLOGIA E ATENDIMENTO AO CLIENTE.....</b>	<b>235</b>
INTRODUÇÃO.....	235
O CLIENTE E A TECNOLOGIA DA LOGÍSTICA EMPRESARIAL.....	236
A TECNOLOGIA NA LOGÍSTICA.....	236
A LOGÍSTICA DIGITAL E A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE .....	239
INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS AOS CLIENTES .....	240
ANÁLISE DE DADOS NA TOMANDA DE DECISÕES LOGÍSTICAS .....	241

MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE .....	242
AUTOMAÇÃO E O AUMENTO DA PRODUTIVIDADE .....	243
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	244
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	245
<b>AULA 21 - GESTÃO EFICAZ DE PESSOAS .....</b>	<b>246</b>
INTRODUÇÃO.....	246
GESTÃO DE PESSOAS NA LOGÍSTICA .....	246
GESTÃO LOGÍSTICA E ALTO DESEMPENHO .....	247
GESTÃO DE CONFLITOS NO SETOR LOGÍSTICO .....	248
A GESTÃO DE PESSOAS MAIS QUALIFICADAS .....	249
INTEGRAÇÃO ENTRE TECNOLOGIA E CAPITAL HUMANO .....	250
ESTRATÉGIAS NA GESTÃO DE PESSOAS.....	251
DESENVOLVIMENTO DA COOPERAÇÃO.....	253
ESTÍMULO À CAPACITAÇÃO EM LOGÍSTICA .....	253
IMPORTÂNCIA DAS METAS.....	254
ENGAJAMENTO ATRAVÉS DE LIDERANÇA INSPIRADORA .....	254
CULTURA ORGANIZACIONAL COMO BASE PARA O SUCESSO LOGÍSTICO....	255
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	256
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	256
<b>AULA 22 - PLANEJAMENTO LOGÍSTICO: ESTRATÉGIAS E NÍVEIS .....</b>	<b>257</b>
INTRODUÇÃO.....	257
PLANEJAMENTO DA LOGÍSTICA.....	257
NÍVEIS DO PLANEJAMENTO .....	257
INTEGRAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	263
FERRAMENTA – DIGITAL TWIN .....	264
GESTÃO DE COLABORADORES NO PLANEJAMENTO LOGÍSTICO .....	264
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	265
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	267
<b>AULA 23 - EXECUÇÃO E DESAFIOS DAS OPERAÇÕES .....</b>	<b>268</b>
INTRODUÇÃO.....	268
A OPERAÇÃO LOGÍSTICA .....	268
SETORES OPERACIONAIS.....	270

---

SUSTENTABILIDADE NA LOGÍSTICA .....	272
DESAFIOS DA OPERAÇÃO LOGÍSTICA .....	272
INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA LOGÍSTICA .....	274
LOGÍSTICA COLABORATIVA E PARCERIAS ESTRATÉGICAS .....	275
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	276
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	277

## **AULA 24 - GESTÃO DE RISCOS: IDENTIFICAÇÃO E PREVENÇÃO**

.....	<b>277</b>
-------	------------

INTRODUÇÃO.....	277
GESTÃO DE RISCOS NA LOGÍSTICA.....	278
CONCEITO DA GESTÃO DE RISCOS .....	279
AUDITORIA E MONITORAMENTO CONTÍNUO .....	280
GESTÃO DE RISCO NA LOGÍSTICA.....	280
ANÁLISE DE DADOS E PREVISÃO DE RISCOS .....	282
RISCOS À SEGURANÇA DO TRABALHO .....	283
PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA .....	285
PLANEJAMENTO DE RESILIÊNCIA NA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	286
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	287
EXERCÍCIO PRÁTICO .....	287
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	288

## **AULA 25 - FUNÇÕES E DESAFIOS DO COORDENADOR DE**

<b>LOGÍSTICA.....</b>	<b>289</b>
-----------------------	------------

INTRODUÇÃO.....	289
A COORDENAÇÃO DA ÁREA DE LOGÍSTICA.....	290
A FUNÇÃO DE UM COORDENADOR DE LOGÍSTICA .....	290
FUNÇÕES DO COORDENADOR DE LOGÍSTICA .....	291
COMO SER O COORDENADOR DE LOGÍSTICA .....	293
INFORMAÇÕES AO COORDENADOR DE LOGÍSTICA .....	293
A IMPORTÂNCIA DA SUSTENTABILIDADE NA LOGÍSTICA .....	297
GESTÃO DE RISCOS NA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	297
O PAPEL DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NO SETOR LOGÍSTICO .....	298
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	298

VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	299
<b>AULA 26 - CRIANDO VANTAGENS COMPETITIVAS NA LOGÍSTICA</b>	<b>300</b>
INTRODUÇÃO.....	300
A VANTAGEM COMPETITIVA DA LOGÍSTICA .....	300
CUSTOMIZAÇÃO DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS .....	300
CONCEITO DA VANTAGEM COMPETITIVA NA LOGÍSTICA .....	301
PARCERIA ESTRATÉGICAS NA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	302
A VANTAGEM COMPETITIVA NAS RELAÇÕES DE LOGÍSTICA .....	303
COMO GARANTIR UMA VANTAGEM COMPETITIVA .....	304
PLANEJAMENTO COLABORATIVO NA LOGÍSTICA .....	307
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	307
EXERCÍCIO PRÁTICO .....	308
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	310
<b>AULA 27 - IMPACTOS DA LOGÍSTICA INOVADORA .....</b>	<b>311</b>
INTRODUÇÃO.....	311
OS IMPACTOS PARA A EMPRESA DA LOGÍSTICA INOVADORA.....	312
AS TECNOLOGIAS DE SUPORTE AO SETOR LOGÍSTICO.....	312
A RELAÇÃO COM OS CLIENTES .....	313
AJUSTES NOS PROCESSOS .....	314
A PERSONALIZAÇÃO E A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE.....	315
BENEFÍCIOS DA LOGÍSTICA INOVADORA .....	316
A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E A LOGÍSTICA 4.0.....	317
AS TENDÊNCIAS DA LOGÍSTICA INOVADORA.....	318
A LOGÍSTICA OMNICANAL E A INTEGRAÇÃO DE CANAIS .....	318
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	319
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	320
<b>AULA 28 - INOVAÇÃO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE.....</b>	<b>321</b>
INTRODUÇÃO.....	321
A GESTÃO INOVADORA NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES.....	321
FLEXIBILIDADE E ADAPTABILIDADE NA LOGÍSTICA .....	321
TECNOLOGIAS IMERSIVAS E TREINAMENTOS OPERACIONAIS .....	322
TENDÊNCIAS NA MELHORIA DO ATENDIMENTO AOS CLIENTES.....	322

---

A GESTÃO DA LOGÍSTICA COLABORATIVA.....	327
A CADEIA DE VALOR NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES .....	327
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	328
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	329
<b>AULA 29 - GERENCIAMENTO EFICIENTE COM O TMS .....</b>	<b>330</b>
INTRODUÇÃO.....	330
A TMS – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TRANSPORTE .....	331
OPERAÇÃO DO TMS .....	332
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFORMIDADE NO TMS .....	332
OBJETIVOS DO TMS.....	333
INTEGRAÇÃO DO TMS COM OUTRAS TECNOLOGIAS .....	337
IMPACTO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE NO USO DO TMS .....	338
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	338
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	339
<b>AULA 30 - INTRODUÇÃO À LOGÍSTICA 5.0 .....</b>	<b>339</b>
INTRODUÇÃO.....	339
A LOGÍSTICA 5.0 .....	340
CONCEITO DA LOGÍSTICA 5.0 .....	341
BASES DA LOGÍSTICA 5.0 .....	342
DIFERENÇA DA LOGÍSTICA INOVADORA E A 5.0.....	343
AS TECNOLOGIAS DE LOGÍSTICA 5.0.....	343
A TRANSFORMAÇÃO CULTURAL E ORGANIZACIONAL NA LOGÍSTICA 5.0.....	346
A PERSONALIZAÇÃO E FLEXIBILIDADE NA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	347
ÉTICA E GOVERNANÇA NA LOGÍSTICA 5.0 .....	348
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	348
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	349
<b>AULA 31 - GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS.....</b>	<b>351</b>
INTRODUÇÃO.....	351
A GESTÃO DE PROCESSOS DE LOGÍSTICA 5.0 .....	351
A GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	352
DESAFIOS DA INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA NA LOGÍSTICA.....	354
VANTAGENS DA GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....	354
SUSTENTABILIDADE COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO .....	357

O IMPACTO DA LOGÍSTICA 5.0 NA EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR .....	358
O ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS NAS ATIVIDADES APRESENTADAS .....	359
VEJA O QUE ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO NA PRÓXIMA AULA.....	359
PROJETO CONCLUSÃO DE CURSO – PARTE FINAL .....	360
<b>AULA 32 - LIDERANÇA E GESTÃO EM LOGÍSTICA .....</b>	<b>361</b>
INTRODUÇÃO .....	361
LIDERANÇA NOS SETORES DA EMPRESA .....	361
criar bons relacionamentos .....	361
OUVIR A SUA EQUIPE .....	362
MANTENHA A UNIDADE DA EQUIPE .....	362
MOTIVE A EQUIPE .....	362
ADMINISTRE O TEMPO .....	363
A DEFINIÇÃO DE METAS .....	363
IMPORTÂNCIA DOS PRAZOS DE ENTREGAS .....	364
AS TECNOLOGIAS UTILIZADAS .....	364
DESENVOLVER A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL .....	364
O LÍDER E O COMPLEXO MUNDO DA LOGÍSTICA .....	365
INCENTIVE A MELHORIA CONTÍNUA .....	368
PROMOVA A SUSTENTABILIDADE NAS OPERAÇÕES .....	368
ADEQUAÇÃO FUNCIONAL .....	369