

Planificação Geral 2025/2026

Disciplina: Logística e Comunicação

Ano: 2.º I

TÉCNICO(A) DE LOGÍSTICA

1º semestre		2º semestre	
Nº de aulas previstas	56	Nº de aulas previstas	64

Aprendizagens essenciais

UFCD 0487 – Serviço ao Cliente

- **Enquadramento e objetivos**

- Serviço ao cliente como medida de performance do sistema logístico, definindo standards de operação
- Serviço ao cliente diferente de satisfação do cliente
- Serviço ao cliente como medida de melhoria do serviço ao cliente

- **Passos para a definição dos objetivos do Serviço ao cliente**

- Identificação dos principais elementos do serviço logístico prestados pela empresa
- Determinação da importância relativa de cada elemento do serviço logístico da empresa
- Avaliação da competitividade atual da empresa, em função do nível de serviço disponibilizado
- Identificação dos diferentes requisitos de serviço, para diferentes segmentos de mercado
- Desenvolvimento de objetivos e estratégias de serviço ao cliente
- Estabelecimento de procedimentos de acompanhamento e controlo dos processos

- **Fases do serviço ao cliente**

- Pré venda
 - Definição e objetivos
 - Política (formal) de serviço a cliente
 - Identificação e acessibilidade dos intervenientes do processo
 - Estrutura e flexibilidade organizacional
 - Método e normas de efetivação de encomendas
- Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da pré-venda
 - Informação de ruturas de produtos
 - Qualidade da equipa de vendas
 - Acompanhamento feito por responsáveis de vendas
 - Monitorização de níveis de stocks dos clientes
 - Participação dos clientes nos projetos de desenvolvimento e melhoria de produtos
 - Melhoria contínua nos produtos e soluções
 - Comunicação das datas de entrega

- Venda
 - Definição e objetivos
 - Elementos diretamente relacionados com a transação física
 - Prazos de entrega e ciclo de encomenda
 - Preparação da encomenda
 - Nível de stocks
 - Disponibilização de informação relativa à encomenda
 - Gestão de alternativas (prazos, produtos)
 - Condição dos produtos
 - Política de entrega (transportes, multidestinos, etc.)
- Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da venda
 - Facilidade na colocação da ordem de encomenda
 - Confirmação da receção da encomenda e confirmação da sua entrega
 - Condições de crédito concedidas
 - Duração do ciclo de encomenda
 - Nível de serviços
 - Nível de atrasos
 - Flexibilidade no tratamento de encomendas urgentes
 - Níveis de devoluções
 - Existência de produtos alternativos
- Pós Venda
 - Existência de produtos / equipamentos de substituição
 - Assistência técnica (tempo de espera)
 - Instalação, garantia e reparação
 - Gestão de reclamações
- Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase do pós-venda
 - Rigor nos fornecimentos (datas, produtos, quantidades e qualidade)
 - Nível de devoluções e de trocas
 - Fácil leitura das instruções de utilização / manuseamento
 - Qualidade da embalagem e visibilidade no ponto de venda
- **Avaliação e melhoria do serviço ao cliente**
 - Identificação dos elementos mais importantes do serviço ao cliente
 - Prazos de entrega
 - Nível de ruturas
 - Nível de erros
 - Nível de reclamações
 - Nível de devoluções
 - Tempo de tratamento da encomenda
- **Instrumentos de avaliação e melhoria do Serviço ao cliente**
 - Ligação entre o serviço ao cliente da empresa e a satisfação dos clientes
 - Nível de ruturas e custo/proveito das ruturas
 - Análise ABC dos clientes e dos produtos
 - Auditoria ao Serviço ao cliente da empresa

UFCD 5427 - Legislação Laboral – Contrato de trabalho/Direitos individuais

- **Princípios e bases fundamentais do contrato de trabalho**
 - Formação do contrato
 - As diversas modalidades contratuais: contratos a termo certo e incerto
 - Distinção entre contrato de trabalho e contrato de prestação de serviços
 - Prestação do trabalho: categoria profissional; polivalência e mobilidade funcional; mobilidade geográfica
 - Organização do tempo de trabalho
 - Interrupção do contrato de trabalho: suspensão , férias, feriados, faltas, licença com ou sem retribuição
 - O direito à retribuição
 - Formas e mecanismos de cessação do contrato de trabalho
 - Direitos e deveres aplicáveis decorrentes da cessação
 - Exercício do poder disciplinar
- **Regimes especiais**
 - Pré-reforma
 - Trabalho temporário
 - Trabalho no domicílio e tele-trabalho
 - Trabalho de estrangeiros
 - Proteção à parentalidade
 - Trabalhador estudante

Análise de contratos-tipo

PONDERAÇÃO POR DOMÍNIOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		
Domínios de aprendizagem	Ponderação	CrITÉRIOS de avaliação
Domínio A: Compreensão do oral	25%	Compreensão Apropriação Rigor Clareza Raciocínio Reflexão Criatividade Responsabilidade Participação Cooperação
Domínio B: Interação/Produção oral	25%	
Domínio C: Compreensão escrita	25%	
Domínio D: Interação/Produção escrita	25%	

Albergaria-a-Velha, 26 de setembro de 2025