

**RESPOSTAS ESPERADAS – PROVA DISCURSIVA**

FACULDADE/ÁREA DE ATUAÇÃO: Engenharia de Produção / Logística e Distribuição; Gestão de projetos

PRIMEIRO TEMA SORTEADO: Custos Logísticos

– Item 6

- **Conceitos, definições e objetivos**
- **Identificação de custos**
  - Custos fixos
  - Custos variáveis
  - Custos diretos
  - Custos indiretos
- **Elementos básicos dos custos logísticos**
  - Armazenagem
  - Processamento de pedidos
  - Estocagem
  - Transportes
- **Custo com manutenção de estoques**
  - Custos com recursos de armazenagem
  - Seguros
  - Obsolescência
  - Perdas
  - Instalações
- **Custos com transporte e distribuição**
  - Custo do transporte à zona de distribuição
  - Custo de entrega na zona de distribuição
  - Estratégia de formação de preço
    - Estratégia de custos de serviços
    - Estratégia de valor do serviço
    - Estratégia combinada
  - Determinação dos custos de frete
    - Determinação da taxa de frete
    - Administração da taxa de frete
    - Classificação dos produtos
    - Custo de frete de *commodity*
    - Custo de frete de exceção
    - Custo de frete de serviços especiais
    - Custos de serviços de trânsito
    - Custos de alteração de rota e redespacho
    - Custos com tarifa
  - Minimização dos custos de transporte
    - Custo de processamento de carga
- **Custos com movimentação interna**
  - Equipamentos de movimentação
  - Pessoal
  - Embalagem de proteção
  - Codificação e marcação de itens
- **Análise quantitativa dos custos logísticos**
- **Abordagens de apoio à decisão sobre custos logísticos**

**RESPOSTAS ESPERADAS – PROVA DISCURSIVA**

FACULDADE/ÁREA DE ATUAÇÃO: Engenharia de Produção / Logística e Distribuição; Gestão de projetos

SEGUNDO TEMA SORTEADO: Nível de serviços em Logística

– Item 4

- **Definições e conceitos**
  - Serviços logísticos ao cliente
- **Importância do serviço logístico ao cliente/cadeia de suprimentos**
  - Efeitos dos serviços sobre as vendas
  - Efeitos dos serviços na fidelização dos clientes
  - Criação de valor para o cliente
- **Elementos do serviço logístico ao cliente**
  - Importância dos elementos do serviço
- **Ciclo do pedido**
  - Tempo do ciclo do pedido
  - **Ajustes no tempo do ciclo do pedido**
    - Prioridades no processamento de pedido
    - Padrão das condições dos pedidos
    - Restrições de pedidos
- **Determinação do nível de serviço ótimo**
- **Variabilidade dos serviços**
  - Função perda
  - Substituição das incertezas pela informação
- **O serviço como restrição**
- **Mensuração de serviço**
- **Contingências de serviços**
  - Interrupção do sistema
  - Impacto da falta de estoque
- **Capacidade de prestação de serviço básico**
  - Desempenho
  - Disponibilidade
  - Confiabilidade