

Glossário de Termos Técnicos de Operações Empresariais

Prof. John Jackson Bueltgen



APRESENTAÇÃO DO GLOSSÁRIO

Este material foi elaborado a partir de coleta de termos em diversos sites da internet, em materiais ofertados por indivíduos e instituições das mais diversas. Parte-se do princípio de que os materiais publicados na internet passam a ser públicos e devem ser compartilhados. O próprio conhecimento deve ser disponibilizado para o maior número possível de pessoas para que possamos obter melhoria sensível na cultura de nosso país.

Portanto, os créditos deste material devem ser dos autores originais, cabendo a este professor apenas os méritos da coleta, edição e complementação de trechos.

Tenham uma boa utilização deste material.

Prof. John Jackson Buettgen, Me.

Abastecimento - é objeto de estudo da administração de materiais. Trata-se do suprimento, a um processo administrativo ou operacional, dos elementos necessários (recursos) a um órgão ou instituição para que possa atingir seus objetivos. É a fase em que o consumidor (interno ou externo) recebe o material de que necessita para realizar sua atividade ou, então, consumir/utilizar o material.

ABC - Classificação de Materiais - vide classificação ABC.

ABC - Activity Based Costing - Custeio baseado em atividades. Trata-se de uma metodologia de custeio que se baseia nas atividades desenvolvidas para a execução dos processos. Não é uma metodologia contábil aceita pelos órgãos fiscalizadores.

Acuracidade - Grau de conformidade com determinado padrão ou grau de ausência de erros.

Administração da Cadeia de Abastecimento – Supply chain management – trata-se de uma abordagem que objetiva oferecer o máximo valor ao cliente e o máximo retorno sobre os ativos fixos, através de uma gestão efetiva dos fluxos materiais, produtos, informações e recursos financeiros, desde o fornecedor primário até o consumidor/usuário final da cadeia de abastecimento, de um extremo a outro da cadeia. É a integração de todos os membros de determinada cadeia de abastecimento, sem verticalização, mas de forma que cada empresa esteja focada em seu negócio principal, mas agregando valor em cada etapa dentro da cadeia.

Administração de Materiais - disciplina da ciência da Administração. Segmento da logística empresarial, também chamada de logística de entrada (inbound logistics), que corresponde ao conjunto de operações relativas ao fluxo de materiais e informações desde a fonte de matéria-prima até a entrada no processo produtivo. Pode ser chamada, também, de logística dos insumos de uma empresa.

Administração da Produção e Operações – função administrativa que se ocupa de administrar o sistema de produção de uma organização, tendo como função principal a transformação de insumos e matérias-primas em produtos finais, que são os produtos acabados ou serviços da organização.

Administração por processos – Process management – Trata-se de agrupar cargos em torno de um fluxo de atividades que visam atender às necessidades dos clientes.

Almoxarifado - Órgão da Administração de Materiais destinado a depósito, guarda e controle dos diversos materiais que uma organização transporta, usa ou produz, a fim de evitar os desvios, deterioração e mantê-los de forma que possibilitem pronta utilização/consumo. Local de entrada,

controle e saída dos materiais utilizados por uma organização.

APS - Advanced planning scheduling, ou Planejamento da Demanda de Suprimentos, programação, execução avançada e otimização.

Armazenagem - denominação genérica e abrangente que inclui todas as atividades de um local destinado à guarda temporária e à distribuição de materiais (consolidação, desconsolidação, triagem etc.) e engloba as denominações relativas a: depósitos, almoxarifados, centros de distribuição etc.

Arranjo Físico - vide leiaute (ou layout).

Assemble-to-order - processo de fabricação mediante encomenda, conforme especificação do cliente, após a emissão do pedido. Fabricação mediante ordem. Também se utiliza a expressão Make-to-order, com o mesmo significado.

Assemble-to-stock - processo de fabricação para estoque, ou fabricação contra previsão de demanda. É o processo de fabricação e manutenção de produtos em estoque antes da existência de pedidos de clientes, a partir de previsões de vendas. Também se utiliza a expressão Make-to-stock, com o mesmo significado.

Atividade - Parcela de uma atribuição que caracteriza determinada carga de trabalho e responsabilidade de uma função, formada pela integração das operações que podem ser realizadas numa jornada de trabalho. Expressão utilizada no PERT para identificar a parcela do fluxo total que une dois eventos constituindo uma fase ou etapa de um processo que consome recursos e tempo. Na gestão da qualidade, atividade é qualquer ação ou trabalho específico em determinado processo.

Atividade Crítica – expressão utilizada no PERT para indicar uma atividade sem nenhuma folga na sua execução (folga nula); atividade que não tem espaço para não-cumprimento.

Atividade Fantasma - expressão utilizada no PERT para identificar a atividade artificial, criada para ajudar na montagem lógica de uma rede, sendo representada no diagrama por uma linha pontilhada, que configura um grau de interdependência entre os eventos que estão ligados. Também chamada de Atividade Fictícia, simplesmente indica relações de precedência.

Auditor – é um especialista em controle administrativo, financeiro, contábil e operacional não subordinado à estrutura organizacional em que atua; dispõe de autoridade e todas as facilidades necessárias para, periodicamente, conferir os resultados apresentados pelos órgãos, dirigentes, executivos e rotinas sob seu controle, avaliando a eficiência dos métodos de trabalho e a eficácia dos resultados, propondo medidas acauteladoras e

acompanhando as possíveis discrepâncias na implantação de políticas assim como na consecução dos objetivos da organização para a qual trabalha.

Auto id - expressão utilizada para designar a identificação automática de produtos.

Automação - é a integração de uma ampla variedade de recursos tecnológicos e de engenharia em processos de produção/operações para o atingimento de objetivos estratégicos das organizações.

Automação Flexível - utilização de máquinas e equipamentos acionados e programados por computador que permitem fácil reprogramação para outros produtos, ou linhas.

Automação Rígida - é o oposto da automação flexível; utilização de máquinas e equipamentos acionados e programados por computador em que é difícil modificar para outros produtos, linhas ou processos.

Avaliação - técnica de aferição de resultados, realizada através da comparação dos resultados obtidos com parâmetros de desempenho preestabelecidos, aplicando-se critérios próprios com o objetivo de conhecer dispêndios, características e tendências de determinada situação diante do maior ou menor ajustamento com o padrão de desempenho dentro de uma escala de valores que deve refletir a aproximação aos objetivos desejados.

Backbone - Espinha Dorsal. Na Internet significa um meio de transferência de dados em alta velocidade e alta capacidade ao longo de centenas ou milhares de quilômetros.

Backlogging de pedidos - expressão utilizada para designar a prática de guardar pedidos para posterior faturamento e embarque.

Back to Back - operação de comércio internacional que consiste na aquisição, por empresa de determinado país, de produto no exterior, sendo que a entrega do bem adquirido é feita em um terceiro país. O bem adquirido não transita pelo país do comprador, uma vez que o vendedor embarca diretamente, por conta do comprador, para o local determinado pelo comprador. O comprador paga ao vendedor e recebe do destinatário no terceiro país.

Balanceamento de Linha - Processos de linhas de produção que podem ser divididos em atividades elementares, cada qual com um tempo necessário por unidade de produto e uma relação seqüencial com outras atividades. O balanceamento de linha é a designação dessas atividades para postos de trabalho visando minimizar o número de postos de trabalho e/ou o tempo ocioso nesses postos. Pode ser definido ainda, como uma técnica para

determinar o mix de produtos que pode ser inserido em uma linha de montagem proporcionando um fluxo de trabalho consistente que permita trabalhar em um ritmo planejado naquela linha.

Bar code - código de barras, utilizado para identificação automática de itens, em pontos de venda ou em processos de movimentação. Método de codificação de dados alfanuméricos para leitura ótica rápida e precisa. São constituídos por uma seqüência de barras e espaços alternados impressos ou estampados em produtos, etiquetas ou outra forma de fixação, representando informações codificadas que podem ser reconhecidas por leitores eletrônicos, utilizados para facilitar a entrada de dados em sistemas de processamento de dados.

Benchmarking - técnica que consiste em acompanhar o que as empresas líderes em seus respectivos segmentos estão utilizando processos/técnicas/métodos e adaptar o modelo para as operações da empresa, utilizando-o como referência/padrão a ser copiado. Trata-se de definir padrões internos de desempenho a partir da observação dos procedimentos adotados pelas empresas de classe mundial. É um processo de medição e comparação sistemática dos processos dos negócios de uma empresa com os líderes naqueles processos em qualquer parte do mundo, para obter informações que ajudarão a empresa a implementar ações para melhorar seu desempenho.

Brainstorming - tempestade cerebral ou tempestade de idéias. Trata-se de uma técnica utilizada em criatividade, quando se reúne um grupo de pessoas para terem idéias sobre um determinado assunto, situação, ou problema, sem censuras, com alguém estimulando a todos e anotando tudo o que é apresentado para, posteriormente, escolher-se as melhores idéias e, então, colocá-las em prática.

BTB ou B2B - Business-to-business ou negócios feitos entre empresas; transações comerciais realizadas através de redes de computadores, públicas ou privadas, incluindo negócios públicos ou privados que utilizam a Internet como veículo. Tais transações incluem transferências financeiras, intercâmbios on line, leilões, entrega de produtos e serviços, atividades de cadeias de abastecimento e redes integradas de negócios. Compreende a logística de suprimentos, logística de produção e a logística de distribuição física. Normalmente, implica em entregas de grande volume (físico e/ou financeiro), em fluxos contínuos, na maioria dos casos, e com rapidez variável, definida no momento da negociação do pedido (normalmente exige agilidade por parte do fornecedor). Não precisa, necessariamente, acontecer apenas via Internet. Numa ótima da Tecnologia da Informação, implica na aplicação dos equipamentos de processamento eletrônico de dados e utilização de sistemas

informatizados para resolver problemas de natureza comercial e/ou administrativa entre empresas. É a área responsável pelo desenvolvimento de novos negócios, mercados, linhas de produtos/serviços ou canais, parcerias e alianças estratégicas de uma empresa.

BTC ou B2C - Business-to-consumer ou comércio eletrônico entre empresas e consumidores finais, através de sítios (sites) e portais na Internet. Como compreende as compras feitas por consumidores (clientes finais), para seu uso ou consumo próprio, implica apenas na logística de distribuição uma vez que envolve a necessidade de entregar no local e no momento solicitados. Numa abordagem da TI é a capacidade de realizar transações envolvendo a troca de bens ou serviços entre duas ou mais partes, utilizando ferramentas eletrônicas e tecnologias emergentes. Vide E-Commerce.

Bucket - trata-se da unidade principal de medição de tempo nos sistemas de planejamento das necessidades de materiais. Usualmente, utiliza-se uma semana igual a um bucket.

Budget - orçamento, para indicar que a organização trabalha com sistemas orçamentários utilizados como métodos de planejamento e controle. É o relacionamento e distribuição racional de recursos financeiros para a implantação de programações previstas e planejadas, considerando a organização como um todo e objetivando integrar de forma sistêmica as disponibilidades a fim de constituir uma administração financeira capaz de nortear a execução planejada.

Build to Order - Construir sob ordem. Trata-se de abordagem dos processos Assemble to order e/ou make to order numa abordagem do comércio eletrônico. Os produtos oferecidos em sítios (sites) ou Portais de comércio eletrônico passam a ser produzidos seguindo exatamente as especificações dos clientes. Através da utilização de regras de negócios voltadas para a configuração de produtos. Os sistemas podem guiar o usuário/cliente durante todo o processo de configuração, possibilitando a criação de produtos totalmente personalizados. O mesmo que Mass Customization.

Burocracia - Para Max Weber, a burocracia é a organização administrativa impessoal que se fundamenta em um "sistema consistente de regras abstratas... e a aplicação dessas regras a situações particulares". Segundo Weber, a administração se divide em três categorias: a) a realizada pelo líder carismático; b) a tradicional, baseada na consolidação dos costumes; e, c) a burocrática, que se baseia na divisão do trabalho, na especialização, na criação e provimento de cargos considerando as necessidades da organização e a capacitação dos candidatos, visando estruturar o mecanismo administrativo de forma despersonalizada,

objetivando dispor de continuidade e unidade de ação, subordinação claramente definida, chefias imparciais, buscando diminuição de custos e mantendo documentação rigorosamente arquivada.

Business Game - vide Jogo de Empresas.

Business Intelligence - conjunto de softwares utilizados nos processos decisórios estratégicos das organizações.

Cadeia de Abastecimento – Supply Chain - a cadeia de abastecimento (supply chain) é constituída pelo conjunto de organizações que se inter-relacionam, agregando valor na forma de produtos e serviços, desde os fornecedores de matéria-prima até o consumidor/usuário final.

CAD – Computer Aid Design - Desenho auxiliado por computador. É a utilização de computador para auxiliar nos projetos de desenhos de produtos.

CAD/CAM - é a utilização de softwares CAD e CAM nos processos industriais.

CAM – Computer Aid Manufacturing. Trata-se da utilização de computadores para o planejamento e a programação de equipamentos de produção, na fabricação de itens manufaturados.

Cadeia de Valor – Value Chain - conceito criado por Michael Porter em que se desagrega uma empresa em atividades estratégicas para se compreender o comportamento dos custos e as fontes de receitas e os potenciais de diferenciação. Trata-se de identificar as atividades, dentro de uma empresa, que agregam valor aos produtos e/ou serviços que a empresa vende e que, como consequência, geram recursos podendo ser fontes de diferenciação competitiva. O conceito também se aplica ao conjunto de empresas de uma mesma cadeia de abastecimento.

Canais - em produção, canal é o número de filas de espera num sistema de serviço.

Canal de Distribuição - caminho percorrido pelos produtos/serviços de uma empresa até chegarem aos seus clientes/usuários finais, ou o roteiro pelo qual uma empresa distribui seus produtos/serviços. Pode ser definido, ainda, como todos os indivíduos ou organizações envolvidos no processo de movimentação de produtos/serviços desde o fabricante até o consumidor/usuário final.

Canal Logístico - Logistics Channel ou a rede de intermediários (indivíduos ou organizações) envolvidos na transferência, armazenagem, movimentação e comunicações ao longo do canal de distribuição, exercendo as funções necessárias para um fluxo eficiente de produtos/serviços.

Capacidade - quantidade de materiais (matérias-primas e demais insumos) que um sistema produtivo consegue processar (transformar em

produtos acabados) em determinado período de tempo.

Capacidade de Armazenagem – quantidade de materiais (matérias-primas, insumos, produtos acabados, embalagens etc.) que um armazém consegue abrigar em determinado espaço físico disponível.

Capacidade de Produção – é a taxa de produção máxima de uma organização. Também chamada de capacidade efetiva.

Capacidade de Processo – é a capacidade do processo produtivo para fabricar produtos dentro das expectativas dos clientes.

Capacidade Efetiva – também denominada capacidade real, é a capacidade que uma instalação industrial efetivamente consegue obter dos equipamentos produtivos no trabalho normal.

Capacidade Instalada – é a soma da capacidade nominal de todos os equipamentos produtivos.

Capacidade Nominal – a capacidade que se consegue quando os equipamentos trabalham a plena carga e sem interrupção ou com eficiência 100%. Trata-se da capacidade informada pelos fabricantes dos equipamentos.

Capacidade Ociosa – é a diferença entre a capacidade efetiva e a capacidade nominal. Por exemplo, se uma indústria possui capacidade nominal para produzir 100 unidades de produto diariamente e somente produz 70 unidades, diz-se que a mesma está operando com uma ociosidade de 30% ou que possui capacidade ociosa de 30%.

CD - Centro de Distribuição. É um armazém que tem por objetivo realizar a gestão de estoques de mercadorias na distribuição física. Trata-se de armazém de produtos acabados, prontos para serem encaminhados a pontos de vendas de uma empresa ou diretamente a seus clientes finais. As atividades desenvolvidas nos CD's englobam a recepção, expedição, manuseio e armazenamento de mercadorias, administração de informações, emissão de notas fiscais, conhecimentos de transporte e outros documentos. Além disso, em alguns casos, envolvem a agregação de valor intrínseco (físico) como embalagem, rotulagem e preparação de kits comerciais (compre dois e leve três, por exemplo).

CEP - Controle Estatístico do Processo. Técnica utilizada nos processos de controle da qualidade em que se faz o controle da qualidade através de análises estatísticas.

Ciclo de Estoque – Compreende o período desde a necessidade de um material, sua aquisição, recebimento e utilização.

Ciclo PDCA – vide PDCA.

CIF - Expressão do transporte internacional (INCOTERM) que significa Custo, Seguro e Frete (Cost, Insurance and Freight) para indicar que o material/produto cotado já está com tudo embutido no seu preço final, ou seja, é posto no destino. É a operação em que o vendedor se incumbem de fornecer o seguro contra o risco de perdas e danos dos produtos no decorrer do transporte. É o vendedor que firma contrato com a seguradora e paga o prêmio do seguro.

CIM - Computer Integrated Manufacturing - Manufatura Integrada com Computadores. Trata-se de um sistema de computador que integra as diversas atividades automatizadas pelo controle das máquinas e fluxos de recursos pela fábrica.

CKD - Completely Knocked Down (completamente desmontado) – sigla utilizada quando um produto acabado é transportado desmontado para ser montado no destino final. Este conceito foi criado na indústria automobilística como forma de atender requisitos de nacionalização nos países destinatários dos veículos além de baratear os custos de transporte, seguros etc. Atualmente, outras indústrias utilizam o conceito CKD em suas operações (eletrodomésticos, eletroeletrônicos etc.).

Classificação ABC – No final do século XIX, o economista italiano Vilfredo Pareto constatou que a maioria da riqueza dos países é controlada por uma minoria de pessoas. Posteriormente, verificou-se que esse mesmo princípio aplicava-se a uma série de outros aspectos da atividade empresarial e passou a ser conhecido como Curva de Pareto, Curva 80-20 ou Curva ABC. Trata-se de classificação estatística de materiais, baseada no Princípio de Pareto, em que se considera a importância dos materiais, baseada nas quantidades utilizadas e no seu valor. Também pode ser utilizada para classificar clientes em relação aos seus volumes de compras ou em relação à lucratividade proporcionada; classificação de produtos da empresa pela lucratividade proporcionada, etc.

Co-Customership – conceito utilizado para a medição do desempenho do valor real de produtos/serviços do fornecedor para o cliente, a partir de índices de desempenho estabelecidos pelo próprio cliente.

Código de Barras – vide Bar code.

Código EAN – European Article Numbering-EAN. Código de barras utilizado na Europa, elaborado pela European Article Number Association em Bruxelas, para identificar produtos nos canais de distribuição (supermercados e similares).

Código de Unidade de Distribuição – Distribution Unit Number – DUN – trata-se do código de barras em que se acrescenta um dígito que trata da variante

logística utilizada nos processos de distribuição física.

Co-Fabricação - Comakership ou o processo de fabricação de produtos em que o fornecedor é envolvido desde a etapa de planejamento e design do produto; o fornecedor participa no desenvolvimento do projeto do produto, na análise e melhorias do processo produtivo de seus clientes, garante qualidade, abre planilhas de formação de custos e preços e, como contrapartida, recebe contratos de fornecimento de longo prazo (normalmente durante todo o ciclo de vida do produto que ajudou a desenvolver). Trata-se de um relacionamento de longo prazo com base em confiança mútua, visando otimizar os processos produtivos e logísticos de todas as membros do canal de abastecimento.

Código Uniforme de Produto – Uniform Product Code – UPC - é o sistema padrão norte-americano para aplicação de números únicos por artigo (item) e código de barra em produtos.

Coletor - leitora ótica (scanner) de códigos de barras utilizada para o reconhecimento de volumes (coleta de dados) em centros de distribuição. Utilizado em conjunto com sistemas de Rádio Frequência e de Administração de Armazéns se constitui numa das principais ferramentas para operações de alta velocidade nos centros de distribuição.

Comakership - vide co-fabricação

Conhecimento de Transporte - documento emitido por transportador, que confirma o recebimento das mercadorias a serem transportadas e constitui um contrato de transporte entre o embarcador e o transportador, para os diversos modais de transporte. É o documento que representa o transporte de um bem de um ponto a outro. É enviado pelo embarcador ao recebedor para sua retirada no destino, com o transportador. No caso do comércio internacional, um importador somente pode fazer o desembaraço aduaneiro de seus bens se estiver de posse do conhecimento de transporte original respectivo. Ver tipos de conhecimento na descrição dos diferentes tipos de Transporte (diferentes modais).

Consignatário - parte que recebe uma carga, conforme mencionado no conhecimento de transporte. Também chamado de destinatário.

Consolidação - (em operações de transporte) operação logística que implica em agrupar várias remessas pequenas de produtos em uma remessa maior, com o objetivo de facilitar manuseio e reduzir custos de movimentação e transporte.

Consolidação de Frete - agrupamento de expedições visando obter reduções de custos ou utilização aperfeiçoada de determinado modal de transporte.

A consolidação pode acontecer a partir do agrupamento por áreas geográficas do mercado, conforme as entregas de programação ou utilizando-se serviços de terceiros, como armazéns públicos e agentes de transportes de frete. Trata-se do embarque de cargas de pequeno porte em conjunto com outras cargas, com o objetivo de evitar desperdício financeiro através do encarecimento do frete, onerando, assim, o preço final do bem.

Container - Contenedor. Equipamento de transporte, de diferentes tipos, com dimensões padronizadas próprio para unitização de carga geral, grânéis sólidos e líquidos.

Containerizar - termo utilizado para expressar a unitização de cargas em contêineres. Trata-se de um método de expedição em que os produtos são colocados em contêineres e, depois do carregamento inicial, os produtos não tornam a ser movimentados na expedição, até o momento da descarga no destino.

Contenedores Padrão - Standard Containers ou contenedores especificamente dimensionados, utilizados para armazenagem e movimentação de componentes. Esses contenedores têm por objetivo proteger os componentes de danos ou avarias e, além disso, simplificar o processo de contagem de componentes.

Controlador Lógico Programável - Programmable Logic Controller (PLC). Trata-se de dispositivo eletrônico programado para testar o estado dos dados de entrada em processos e determinar linhas de setup de acordo com o estado de entrada fornecendo, assim, instruções de controle ou alternativas para outros testes. Os controladores programáveis fornecem às operações industriais (de "chão de fábrica") capacidade de monitorar e controlar quase que instantaneamente centenas de parâmetros como temperatura e pressão, por exemplo.

Cost Drivers - Direcionadores de custos. São os elementos utilizados na metodologia ABC para direcionar os rateios dos custos.

CPFR - Collaborative Planning Forecasting and Replenishment ou Planejamento Colaborativo. É uma estratégia de planejamento combinado entre parceiros, onde ambos trabalham com uma previsão em comum, bem como condições acordadas para a comunicação e reposição de estoques.

CRM - Customer Relationship Management - ou administração do relacionamento com consumidores. Trata-se de um software utilizado no gerenciamento das relações das empresas com os consumidores no processo de Marketing individualizado, que trata cada cliente como se fosse único. Os sistemas de comércio eletrônico (B2B,

B2C etc) passam a incorporar regras de negócios voltadas para a determinação do perfil dos clientes e oferecimento de promoções e produtos complementares (vendas adicionais). Através das técnicas do "marketing um-a-um" pode-se personalizar totalmente as sessões de consulta de clientes a sites de comércio eletrônico, maximizando as possibilidades de vendas e oferecendo um tratamento totalmente personalizado.

CRP – Capacity Requirements Planning. Trata-se de um Software que calcula as necessidades de capacidade produtiva com base no tempo e por tipo para possibilitar a execução do programa de produção.

Cross Docking - é uma operação logística de rápida movimentação de produtos acabados para expedição entre fornecedores e clientes. Utilizado também pelos operadores de transportes de carga, para garantir ganhos de tempo nos processo logísticos. Trata-se de sistema de distribuição em que os produtos recebidos em um depósito ou Centro de Distribuição (CD) não são armazenados, mas sim preparados para serem enviados aos pontos-de-venda de destino, com outro caminhão. Essa operação necessita de grande exatidão quanto aos tempos de entrada e saída dos produtos e permite aumentar o giro do estoques. Pode englobar atividades de recebimento, desconsolidação, separação, roteirização e despacho de produtos e, em alguns casos, atividades que agregam valor físico como etiquetagem e re-embalagem.

CTI - Computer Telephony Integrated ou sistema integrado de telefonia e computação, em que se integram os sistemas de telefonia com os sistemas de computação da empresa.

Curva ABC – vide Classificação ABC

Curva de Pareto – vide Classificação ABC

Custo Logístico - usualmente, define-se como a somatória dos custos de Transportes, com os custos de Armazenagem e com os custos de Manutenção de Estoques.

Customer Care - Cuidar do Consumidor. Trata-se de "cuidar" bem do cliente/consumidor, antecipando-se às suas necessidades. Este também é um dos desafios que se impõem aos sistemas de comércio eletrônico. São regras de negócios que automatizam a condução do relacionamento com o cliente através da emissão inteligente de comunicações com os mesmos.

Customizar – vide personalizar.

Customização em Massa – Mass Customization. É a capacidade de produzir em massa produtos personalizados a um custo baixo.

CVCs – Combinações de Veículos de Carga - São composições utilizadas para veículos de transporte rodoviário, regulamentadas pela Portaria nº 68 – de setembro de 1998 – do CONTRAN, chamadas de Bitrens, rodotrens ou tritrens.

Data Warehouse (DW) - Armazenamento de Dados. Trata-se de softwares destinados a armazenar dados a serem utilizados por Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD)

DEC - Delivered ex QUAY ou Entrega no Cais. Termo do transporte marítimo em que o vendedor entrega a mercadoria/produto no cais do porto de destino.

Demand Chain Management - Administração da Cadeia de Demanda.

Demurrage ou Sobrestadia - multa determinada em contrato, a ser paga pelo contratante de um navio quando este demora mais do que o acordado nos portos de embarque ou de descarga. Valor aplicado quando o importador descumpre os prazos acordados para a utilização de um contêiner, ou seja, quando o contêiner é utilizado por um tempo além do concedido pelo free-time.

Despacho Aduaneiro – é o procedimento fiscal pelo qual se processa o Desembarço Aduaneiro das mercadorias, mediante o qual se verifica a exatidão dos dados declarados pelo Importador em relação a mercadoria importada. Também é o procedimento fiscal do desembarço aduaneiro de mercadoria destinada ao exterior. O Desembarço Aduaneiro é processado através do SISCOMEX – Sistema Integrado de Comércio Exterior.

Despatch ou Presteza - prêmio determinado em contrato, a que faz jus o contratante de um navio, quando este permanece atracado menos tempo do que o acordado, nos portos de embarque ou de descarga.

Desconsolidação – operação inversa à consolidação, que implica em desagrupar remessas únicas para re-despacho.

Direct Store Deliver - Método de entrega de produtos dos fabricantes diretamente nas lojas, sem passar pelo distribuidor/atacadista ou Centro de Distribuição do varejo. Seria aquilo que, em marketing, se considera como um Canal de Distribuição de nível zero (sem intermediários).

Distribuição Física – segmento da logística empresarial relativo ao conjunto das operações associadas ao fluxo físico de materiais desde o local de sua produção até o local de consumo/utilização final e do fluxo de informações relacionado. Também chamado de outbound logistics, ou logística externa, tem o objetivo de garantir que os materiais cheguem ao destino em condições de consumo/utilização, no tempo certo e com custos competitivos. De forma simplificada, é o processo de

fazer com que os produtos/serviços de uma organização cheguem ao cliente/usuário final de forma eficaz e lucrativa.

Distribuição Reversa – Reverse Distribution. Vide logística reversa.

DPS - Digital Picking System ou Sistema de separação (de pedidos) digitalizado.

Dragagem - Serviço de escavação nos canais dos portos para manutenção ou aumento dos calados.

Drawback - regime de comércio internacional que envolve a importação de componentes, com a suspensão temporária de tributos, destinados a serem agregados a um produto destinado a exportação. É uma forma de incentivo às exportações, uma vez que compreende a suspensão ou isenção do recolhimento de impostos e taxas, que incidem sobre a importação de mercadorias que sejam utilizadas na industrialização ou acondicionamento de produtos destinados à exportação.

DRP - Distribution Resource Planning ou Planejamento dos Recursos de Distribuição. Trata-se de um software destinado a planejar e alocar corretamente os recursos a serem utilizados na distribuição física, calculando o reabastecimento de estoques de forma a incluir outros fatores nos cálculos, como número de pedidos por período para repor exatamente a quantidade vendida, em vez de limitar-se a tradicional abordagem de ponto de pedido, por exemplo. Neste sistema, a demanda nas fontes de suprimento é reconhecida como variável dependente e aplica-se a lógica padrão MRP.

DRP II - Distribution Resource Planning II. Trata-se de uma extensão do DRP no planejamento dos recursos chave contidos em um sistema de distribuição, como: espaço em armazém, mão-de-obra, veículos, recursos financeiros etc.

DUN - Distribution Unit Number. Vide Código de Unidade de Distribuição

EADI - Estação Aduaneira do Interior. São terminais alfandegados de uso público, situados em zona secundária. Destinam-se a prestação de serviços de movimentação e armazenagem de mercadorias que estejam sob controle aduaneiro.

EAN – vide Código EAN.

EAV - Engenharia e Análise do Valor.

E-Commerce - Eletronic Commerce; expressão utilizada para indicar o comércio eletrônico de maneira geral seja entre empresas, seja entre empresas e consumidores finais. Vide BTB e BTC.

ECF – Emissor de Cupom Fiscal, que permite conexão com outros equipamentos de automação comercial.

ECR - Eficiente Consumer Response ou Resposta Eficiente ao Consumidor. Trata-se de software que permite o gerenciamento automático de estoques visando a reposição automática de itens, utilizando-se de código de barras, scanner, EDI etc. É um modelo estratégico de negócios, no qual fornecedores e varejistas trabalham de forma integrada, visando melhorar a eficiência na cadeia de abastecimento, de forma a entregar maior valor agregado ao cliente/usuário final. Procura-se relacionar vendas finais no varejo com as programações de produção e a expedição com a cadeia de abastecimento. Também chamado de Programa de Resposta Rápida (quick response) ou, simplesmente, Resposta Rápida.

EDI - Electronic Data Interchange ou Intercâmbio Eletrônico de Dados. É a troca automatizada, computador-a-computador, de informações de negócios/estruturas, entre uma empresa e seus parceiros comerciais, de acordo com um padrão reconhecido internacionalmente. Trata-se da troca eletrônica de documentos padronizados entre parceiros de uma cadeia de abastecimento ou entre unidades de uma mesma empresa separadas fisicamente. Quando associado ao uso do código de barras, leitoras óticas e sistemas de informações logísticas, constitui a base sobre a qual se viabiliza a implantação do ECR.

EDIFACT – vide Intercâmbio Eletrônico de Dados para Administração, Comércio e Transporte.

Embalagem – invólucro ou recipiente utilizado para embalar determinado produto. A embalagem tem o objetivo de expor o produto e/ou proteger de riscos facilitando movimentação e transporte.

Embarcador – parte que embarca uma determinada carga, conforme mencionado no conhecimento de transporte.

Empilhadeiras - Equipamentos com garfos, utilizados para movimentação e empilhamento de pallets.

Empresa de Classe Mundial – são as empresas cujas atividades, produtos e/ou serviços podem ser considerados como “o melhor da classe” por clientes, fornecedores, concorrentes etc.

Endereçamento – Sistema de localização de materiais dentro de um armazém. O sistema visa estabelecer locais específicos dentro dos armazéns para a armazenagem dos materiais, providenciando “endereços” para cada material, visando facilitar as operações de movimentação, inventários etc.

Endereço Aleatório – Random Adress. Trata-se de processo de endereçamento que aceita a armazenagem sem endereço fixo para qualquer material acondicionado em UNIMOV. O processo é gerido por um sistema de informações e objetiva gerar maior produtividade.

Entrepósito Aduaneiro – trata-se de uma alternativa oferecida a importadores e/ou exportadores para armazenagem de mercadorias em recintos alfandegados com a suspensão de tributos, em consignação e sob controle fiscal.

Entrepósito Industrial – é um regime aduaneiro especial, que permite a determinado estabelecimento industrial importar, som suspensão de tributos, mercadorias que, após submetidas a um processo de industrialização, sejam destinadas ao mercado externo.

Equipamentos de Armazenagem – são todos os equipamentos utilizados em armazéns, podendo ser: prateleiras, empilhadeiras, porta-paletes, sistemas para armazenagem dinâmica etc.

E-procurement - Eletronic procurement ou Procura Eletrônica. Concorrência on line. Trata-se de um processo de aquisição de materiais, usualmente commodities, através de comércio eletrônico (portais, marketplaces, leilões, hubs ou variações). O comprador identifica, qualifica, avalia, formaliza o pedido e realiza o pagamento através desses canais, ampliando suas fontes alternativas de fornecimento.

ERP - Enterprise Resource Planning ou Planejamento dos Recursos Empresariais, ou ainda, Planejamento dos Recursos do Negócio. Trata-se de sistema que tem a missão de gerenciar as áreas comercial, financeira, industrial, administrativa e de recursos humanos das organizações, de forma totalmente integrada.

Estocagem – Storage. É uma das atividades da armazenagem. Trata-se de uma das atividades do fluxo de materiais em um armazém e o local físico destinado à locação estática dos materiais/produtos. Dentro de um armazém podem existir vários locais de estocagem (endereços).

Estoque Administrado pelo Fornecedor – Vendor Management Inventory – vide VMI.

Estrados – Skids. São peças utilizadas sob estruturas, caixas ou embalagens para mantê-las elevadas do solo e permitir fácil acesso para empilhadeiras ou outros equipamentos de movimentação.

ETA - Expressão do transporte marítimo que significa Dia da Atracação (chegada do navio ao cais).

ETS - Expressão do transporte marítimo que significa Dia da Saída do navio do porto (ou o dia que o navio zarpa rumo a outro porto).

EVA - Economic Value Added ou Valor Econômico Adicionado (ou agregado).

Expedição de Ordem (ou de Pedido) – Order shipment. É a atividade que se dá a partir do momento em que uma ordem (ou pedido) é carregada num veículo

até o momento de seu recebimento, verificação e descarga no destino final.

Exportação – é a venda de produtos e/ou serviços para um comprador localizado em outro país.

Fábrica Focalizada – também chamada de focada ou dedicada, é a unidade fabril que é especializada de alguma maneira. Seja no atendimento a um único cliente, na fabricação de um único produto, ou fabricação de uma única linha de produtos.

FAS - Free Alongside Ship ou Livre no Costado do Navio. Modalidade de comércio internacional em que o vendedor entrega a mercadoria ao comprador no costado do navio, no porto de embarque e, a partir daí, todos os encargos passam a ser por conta do importador.

Fator de Ocupação (ou de Carga) – Load Factor. Trata-se do quociente de carga real de determinado equipamento produtivo (ou grupo de recursos de produção) ou unidade produtiva (departamento, armazém/estoque etc.) e a capacidade disponível durante um período específico. Esse quociente indica até que ponto a capacidade é utilizada durante um período específico.

Fatura Comercial – é o documento fiscal que formaliza a transferência de propriedade de um bem para um comprador.

Fazer ou Comprar – vide Make-or-Buy.

FCA - Free Carrier ou Transportador Livre. Modalidade de comércio internacional em que o vendedor está isento de responsabilidades a partir do momento em que entrega a mercadoria para o agente ou transportador indicado pelo importador.

FCS - Finite Capacity Schedule ou Programação de Capacidade Finita. Metodologia de Programação da Produção.

FEFO – First to expire first out – Primeiro que vence, primeiro que sai. Trata-se de sistema de controle de estoques semelhante ao PEPS, com uma única diferença relacionada à questão do vencimento dos materiais. Assim, o material com prazo de validade mais curto deve sair primeiro. Visando minimizar perda por produtos vencidos no estoque.

FIFO - First in First out. Vide PEPS.

Fila – Ou Linha de Espera. Nos processos fabris, trata-se das tarefas que estão em dado centro de trabalho aguardando para serem processadas.

Fill-in Order – Trata-se de pedido que conta com tempo de entrega prolongado. O objetivo é que esse pedido possa ser concluído nos períodos em que a capacidade disponível não está sendo utilizada, ou completamente utilizada para pedidos normais.

FILO – First in Last Out – Primeiro que entra último que sai. Trata-se de sistema de controle de estoques

semelhante ao UEPS, em que o material que entra primeiro deve ser utilizado por último.

Flexibilidade - a facilidade de um sistema ou processo em ser manejado, maleabilidade, a aptidão para várias coisas ou aplicações. Podemos entender por flexibilidade a capacidade que tanto o cliente quanto o fornecedor devem ter para rapidamente adaptarem-se a alterações e solicitações de mercado.

Flow Shop - tipo de unidade fabril com focalização no produto, em que grandes lotes de produtos padronizados são produzidos no mesmo sistema de produção.

Fluxograma - é a representação gráfica da seqüência ou rotina de um trabalho de forma analítica. Ou, é a representação gráfica de um processo, em que se caracterizam as operações, transportes, esperas, inspeções, conexões ou interrupções, situando os executores e suas respectivas participações, assim como o canal do fluxo de informações. É relevante para o levantamento, simplificação e racionalizações de um trabalho, funcionando como instrumento imprescindível nas atividades de organização.

FMEA - Análise do Modo de Falha e Efeito.

FOB - Free on Board ou Livre a Bordo. Modalidade de contrato de Comércio Exterior (INCOTERM) em que o preço é cotado sem frete incluso, devendo a mercadoria ser carregada no navio às custas do exportador. Existem algumas variações, entre as quais: FOB Fábrica, quando o material tem que ser retirado na indústria e FOB Cidade, quando o fornecedor coloca o material em uma transportadora escolhida pelo cliente. No Brasil, a expressão FOB é usada indistintamente para qualquer modal de transporte, quando existe terminologia própria para cada modal (FOT - Free on Truck - para caminhões, FOR - Free on Rail - para o modal ferroviário etc.).

Follow Sourcing - é a política que algumas empresas estão adotando, de trabalhar com o mesmo fornecedor de um item em todas as suas unidades produtivas, independente da localização geográfica dessas unidades.

Food Town - Local que reúne vários fornecedores de um mesmo cliente em comum.

Forecasting - previsões de tempos. Planejamento em que se incluem previsões de demanda ou de vendas ao longo do tempo. Recorrendo-se a métodos e sistemas de previsão, procura-se estimar os resultados futuros e nestes dados baseia-se a reposição dos materiais. Este instrumento revela-se aplicável quando o lead time de ressurgimento é demasiado elevado e a acuracidade da previsão é elevada.

Fornecimento Único - Single Sourcing. Trata-se da eleição de um único fornecedor para trabalhar com a empresa no atendimento de determinado produto e/ou material.

Frete - Valor cobrado pelo transporte de mercadorias. Transporte de mercadorias de um local para outro. É o rendimento resultante da movimentação de cargas.

Frete Porta a Porta - Door to Door Freight. Trata-se do processo de transporte em que o transportador coleta a mercadoria na origem (fornecedor) e a entrega no destino final (local designado pelo destinatário da mercadoria).

Fullfilment - expressão para indicar o atendimento em tempo e no prazo acordados (de pedidos) entre fornecedor e cliente/usuário.

Gargalo - Ponto de determinado processo produtivo em que se formam filas devido a este ponto possuir capacidade inferior ou idêntica à demanda por sua utilização. Tal ponto pode ser um departamento, setor, seção ou recurso.

GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos.

Gerenciamento por Categoria - é um processo no qual categorias/grupos de produtos são gerenciados como unidades estratégicas de negócios (UENs), sendo, portanto, avaliadas em função dos resultados atingidos.

Giro de Inventário - Número de vezes que o inventário movimentado durante determinado período (normalmente um ano).

Global Sourcing - trata-se de uma visão mais abrangente da Cadeia de Suprimentos, pois se procura comprar de fornecedores/parceiros independentemente da sua localização geográfica no globo terrestre.

Giro de Estoque - importante indicador contábil que demonstra o número de vezes em que o estoque "girou" em determinado período; é obtido pela fórmula: CMV (ou CPV) dividido pelo estoque médio do período. Alternativamente, utiliza-se a Demanda anual dividida pelo estoque médio mensal. Também chamado de Quociente de Rotação do Estoque.

GPS - Global Positioning System ou Sistema de Posicionamento Global. Trata-se de sistema de rastreamento de objetos (normalmente veículos ou cargas) baseado em satélites. Ver NAVSTAR GPS.

Handheld - Computador de mão que possui teclado real/físico (não digital) como nas agendas eletrônicas. Bastante utilizado em CDs e Armazéns para utilização no controle de inventário.

Housekeeping - técnica ocidental equivalente aos 5S da "filosofia japonesa", utilizada para iniciar e

manter os processos de gerenciamento da Qualidade e Produtividade Total nas empresas.

IATA - International Air Transport Association - Associação Internacional de Transporte Aéreo - organização internacional de companhias de transporte aéreo, fundada em 1945, com o objetivo de regulamentar e promover o tráfego aéreo comercial. Sua influência se dá através da cooperação entre as partes envolvidas e o cumprimento de certas regras, procedimentos e pagamento de tarifas relacionadas ao transporte de cargas e de passageiros.

IBC - Intermediate Bulk Container ou Contenedor Intermediário para Granel. Trata-se de equipamento com padronização internacional, utilizado para o transporte de mercadorias a granel.

Importação - é a atividade comercial que consiste na compra de bens no exterior por parte dos países que deles necessitam e na entrada de mercadorias/produtos num determinado país, provenientes do exterior.

INCOTERMS - International Commercial Terms ou Termos de Comércio Internacional. Conjunto de Termos internacionais que uniformizam as 13 condições usuais de venda (EXW, FCA, FAS, FOB, CFR, CIF, CPT, CIP, DAF, DES, DEQ, DDU e DDP), uniformes e imparciais, válidas para todo o mundo e emitidas pela Câmara Internacional de Comércio, em Paris, cuja edição em vigor é de 1990. Quando agregados a um contrato internacional passam a ter força legal, com significado jurídico preciso e interpretado uniformemente por todas as cortes internacionais.

Índice de Flexibilidade - representa a relação entre o tempo médio do ciclo de produção e o tempo médio do ciclo de entrega (lead time de produção e lead time do pedido). Para alguns, representa a relação entre a média do lote de produção e a média do lote de entrega.

Intercâmbio Eletrônico de Dados - vide EDI.

Intercâmbio Eletrônico de Dados para Administração, Comércio e Transporte - Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport - EDIFACT. Regras de sintaxe em nível de aplicação ISO para estruturação de dados de usuário e de serviços associados na troca de mensagens em um ambiente aberto.

Intermodalidade - é a prática de transportar bens através de mais um modal de transporte, utilizando-se de diferentes operadores de transporte, em que cada operador se responsabiliza pelo seu trecho.

Inventário - Estoques ou itens que servem para dar suporte à produção (matéria-prima, insumos e materiais em processo), atividades de apoio (itens MRO - suprimentos de manutenção, reparo e

operação) e atendimento ao cliente (produtos acabados e sobressalentes).

Item de Estoque - vide SKU.

JIT - Just in Time ou Justo no Tempo. É a operacionalização da "filosofia japonesa" de produção, que significa atender ao cliente interno ou externo no exato momento de sua necessidade, com as quantidades necessárias para a operação / produção. Nas indústrias, a tendência é que sistemas de comércio eletrônico sejam conectados a softwares de ERP para que se possa viabilizar a fabricação JIT em função de pedidos oriundos da Internet.

Job Shop - modelo de processo de manufatura em que os centros de trabalho são organizados em torno de tipos particulares de equipamentos ou operações; assim, os produtos fluem através dos centros de trabalho em lotes que correspondem a pedidos do estoque ou pedidos do cliente.

Jogo de Empresas - também conhecido como Jogo de Negócios. É um método de ensino e/ou treinamento essencialmente objetivo que visa transportar o aluno / treinando no tempo e no espaço para situação semelhante à problemática operacional que ele efetivamente irá encontrar nas empresas em que irá trabalhar ou que já trabalha, proporcionando contato direto com todos os problemas organizacionais e administrativos que irá enfrentar no processo decisório, quando ocupando cargos executivos, levando-o a viver situações administrativas e operacionais em que tem que resolver problemas práticos que podem ocorrer no cotidiano da administração. Leva os participantes, através de atividade lúdica, a competir para obter as melhores soluções para os problemas propostos.

Kaizen - Processo de melhoria contínua, sempre se utilizando o bom senso de baixos investimentos. Parte da "filosofia japonesa" de gerenciamento pela qualidade total.

Kanban - parte da "filosofia japonesa" de produção puxada, que consiste em "puxar" a produção através da utilização de cartões, com a finalidade de proporcionar redução de estoques, otimização do fluxo de produção, redução de perdas e aumento da flexibilidade no sistema.

KLT - Klei Lagerung und Transport ou acondicionamento e transporte de pequenos componentes.

LAN - Local Area Network ou simplesmente Rede Local. Trata-se de rede de computadores que conecta computadores em uma área geográfica limitada de modo que usuários possam trocar informações e compartilhar hardware, software e recursos de dados.

Lastro - expressão do transporte marítimo, que significa a água que é posta nos porões dos navios para dar-lhes peso e equilíbrio, quando os mesmos estão sem carga.

Layday ou Laytime - tempo de estada ou de permanência do navio no porto, que significa o período previsto para acontecer toda a operação (atracar, carregar, zarpar).

Layout - vide leiaute.

Lead Time - Tempo de Ciclo. Utiliza-se para o ciclo produtivo (Lead Time de Produção), para o ciclo de pedido (Lead Time do Pedido) e para o ciclo total da operação logística (Lead Time de ressuprimento) sendo entendido como o tempo de compra mais o tempo de transporte. O Lead Time Logístico ou Tempo de Ciclo total, é o tempo decorrido desde a emissão de uma ordem a um fornecedor até o atendimento da ordem do cliente final. Também chamado de Tempo de Resposta, para designar o tempo compreendido entre o início da primeira atividade até a conclusão da última, em uma série de atividades.

Lead Time de Ressuprimento - vide tempo de compra.

Lead Time Total - Numa visão de processos, é o tempo que se leva para que um serviço ou operação seja completamente executado, desde sua solicitação até sua entrega.

Lean Manufacturing - Manufatura limpa ou Manufatura enxuta. Também chamado de Lean Production ou produção limpa ou produção enxuta.

Leiaute - aportuguesamento da expressão inglesa layout, que significa a representação gráfica, em escala reduzida, do local e das partes componentes de uma unidade produtiva, incluindo seus móveis, utensílios, equipamentos e demais facilidades que devem ser posicionados e configurados de forma a permitir a otimização dos fluxos existentes, com o objetivo de racionalizar o aproveitamento dos recursos disponíveis.

Leitor Ótico - vide leitor de código de barras.

Leitor de Código de Barras - equipamento que permite a leitura de códigos de barras impressos em embalagens ou diretamente em produtos. Muito utilizado em PDVs - Pontos de Vendas e em Centros de Distribuição e/ou armazéns para controlar a entrada e saída de mercadorias.

LIFO - Last in Last out. Vide UEPS.

Linha Azul - trata-se de um regime aduaneiro implantado de forma pioneira no aeroporto de Viracopos (São Paulo) que permite a liberação de cargas com considerável redução do tempo de permanência das mercadorias/produtos importados em local alfandegado.

Lista de Materiais – Bill of Material – BOM. Lista de todas as peças, submontagens e matérias-primas que constituem uma montagem específica, indicando a quantidade necessária de cada item. A lista pode, ou não, ser estruturada de forma a demonstrar os níveis de montagem pertencentes a cada item da lista.

Lista de Separação - vide Picking List.

Logística - Logística é a atividade de planejar, implantar e controlar o fluxo consciente e eficaz de matérias-primas, estoque em processo, produtos acabados e informações relacionadas, desde seu ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender aos requisitos dos clientes, a um custo mínimo.

Logística de Abastecimento - é a parte da Logística Empresarial que se ocupa de administrar o transporte de materiais desde os fornecedores até a empresa, o descarregamento no recebimento e o armazenamento das matérias-primas e componentes. Para alguns, pode ser definida como a estruturação da modulação de abastecimento, embalagem de materiais, administração do retorno das embalagens e acordos realizados na cadeia de abastecimento da empresa.

Logística de Distribuição – Distribution Logistics ou Outhoun Logistics. Compreende a administração dos Centros de Distribuição (CD's), a localização de unidades de movimentação nos seus endereços, abastecimento da área de picking, o controle da expedição, o transporte de cargas entre diferentes unidades produtivas e centros de distribuição e a coordenação dos roteiros de transportes urbanos (roteirização).

Logística Empresarial - compreende a logística dentro de um sistema organizacional. Vide Logística.

Logística de Produção (ou de Manufatura) - trata-se da administração da movimentação no abastecimento das linhas de produção (postos de conformação e/ou montagem), segundo ordens e cronogramas estabelecidos pela programação da produção (PCP). A desova das peças conformadas como semi-acabados e componentes e armazenamento nos almoxarifados de semi-acabados. Compreende, ainda, o deslocamento de produtos acabados no final das linhas de produção até os armazéns de produtos acabados.

Logística em Comércio Exterior - embora não muito utilizada, a expressão significa o planejamento e a gestão integrada de serviços relativos a documentação, manuseio, armazenamento e transferência de bens, objeto de uma operação de comércio nacional ou internacional.

Logística Organizacional - vide Logística Empresarial e Logística.

Logística Reversa – atividade logística em que uma empresa ocupa-se da coleta de seus produtos usados, danificados ou ultrapassados, embalagens e/ou outros resíduos finais gerados pelos seus produtos. A logística reversa inclui a distribuição reversa, que faz com que os fluxos físicos, informacionais e financeiros sigam na direção oposta das atividades logísticas usuais. São as atividades e habilidades gerenciais logísticas que se relacionam com a administração, redução e disposição de resíduos/detrimentos, perigosos ou não, derivados de produtos e/ou embalagens. Por exemplo, a operação de coletar baterias utilizadas.

Make-or-Buy – processo em que se deve decidir entre produzir um item internamente ou adquiri-lo de fonte externa.

Make-to-order - Fabricação conforme o pedido. Vide Assemble-to-order.

Make-to-stock - Fabricação contra previsão de demanda. Vide Assemble-to-stock.

MAM – Movimentação e Armazenagem de Materiais. Em inglês: Material Handling Storage.

Manifesto – vide Manifesto de Carga.

Manifesto de Carga – Lista, ou relação, contendo todos os itens de carga expedidos em determinado modal de transporte.

MANTRA – é o sistema integrado eletrônico que possibilita o controle aduaneiro sobre os veículos, as cargas procedentes do exterior, os trânsitos pelo território brasileiro e sobre a movimentação e a colocação dessas cargas em armazéns alfandegados.

Manufatura Síncrona – vide Teoria das Restrições.

Manutenção – trata-se da atividade responsável por manter equipamentos e demais recursos produtivos em condições normais de funcionamento.

Manutenção Emergencial – trata-se do processo de manutenção efetuado apenas quando ocorre parada, quebra, ou falhas de operação dos equipamentos ou recursos produtivos. Também chamada de manutenção corretiva, quando os responsáveis pela manutenção corrigem as pressas, falhas, quebras ou defeitos de um determinado recurso produtivo.

Manutenção Preventiva – atividade de manter os recursos produtivos permanentemente em condições ideais de funcionamento através de um processo de planejamento que direciona o trabalho dos responsáveis pela manutenção. Caracteriza-se pela inspeção periódica realizada junto aos recursos produtivos, obedecendo ao plano previamente estabelecido.

Manutenção Produtiva Total – vide MPT

Market Share – Participação de Mercado. Trata-se do quociente de vendas (físicas ou financeiras) de uma categoria ou produto específico de determinada empresa ou marca em relação ao total das vendas de todas as empresas da categoria ou produto em determinada área geográfica, durante determinado período de tempo.

Mass Customization - vide Build to order.

Material em Processo – vide produtos em processo.

MES - Manufacturing Execution Systems ou Sistemas de Execução da Produção.

Milha – unidade de medida itinerária britânica e norte-americana, equivalente a 1609m.

Milha Marítima – ou milha náutica. Unidade de distância utilizada em navegação, igual ao comprimento de um minuto de meridiano terrestre, equivalente a 1852m, vide NL.

Milha Terrestre – o mesmo que milha. vide ML.

Milk Run - processo de suprimento que consiste na busca do material diretamente junto ao(s) fornecedor(es) da empresa, normalmente instalados numa mesma planta industrial.

MIS - Manufacturing Integrated Systems ou Sistemas Integrados de Produção.

Missão – é a razão de ser, o escopo, de uma organização em que se estabelece o compromisso do negócio com os clientes. Delimita, ainda, as atividades requeridas para o cumprimento deste compromisso.

ML – Abreviatura utilizada para indicar Milha Terrestre.

Modal – expressão simplificada para referir-se a modal de transporte. Vide Modal de Transporte.

Modal de Transporte – expressão utilizada para indicar a modalidade de transporte que se utiliza para a movimentação de materiais/produtos de um ponto a outro. As modalidades de transporte existentes são divididas em: a) transporte rodoviário; b) transporte ferroviário; c) transporte aéreo; d) transporte aquaviário (marítimo –de cabotagem e de longo curso, lacustre ou fluvial - hidroviário); e, e) transporte dutoviário.

Montagem de Carga - trata-se de definir a melhor distribuição da carga em um veículo. Normalmente, utiliza-se de softwares do tipo TMS com o objetivo de prestar excelentes serviços aos embarcadores, com preços competitivos.

MPS – Master Program Schedule. Vide Programa Mestre de Produção.

MPT - Manutenção Produtiva Total. Filosofia de manutenção que objetiva o envolvimento de todos

os membros da organização nos processos de manutenção. Vide TPM.

MRP - Material Requirements Planning ou Planejamento das necessidades de materiais. É um método para planejamento das prioridades, orientado por um Programa Mestre de Produção e que relaciona as demandas de componentes aos programas de produção. Através do algoritmo de cálculo MRP, desdobra-se a programação de entregas (seja previsão ou em carteira) de cada SKU nas respectivas necessidades líquidas de seus componentes, considerando-se os lead times de reposição e as disponibilidades distribuídas no tempo.

MRP II - Manufacturing Resources Planing ou Planejamento dos Recursos da Manufatura. É um método de planejamento e programação eficiente dos recursos utilizados nos processos de manufatura, como: pessoas, recursos financeiros, ferramentas, materiais etc.

MRP III - é uma evolução do MRP II por associar a utilização do Kanban, de forma eletrônica.

Multimodalidade - é a prática logística em que mercadorias são transportadas através da utilização de mais de um modal de transporte, sob responsabilidade de um único operador, sob o ponto de vista legal e contratual.

Navegação de cabotagem - Conexão entre portos do mesmo país, podendo ser também chamada de navegação costeira nacional. Vide Cabotagem.

NAVSTAR GPS - Navigation System With Time and Ranging Positioning System. Sistema de radionavegação por satélites, que fornece ao usuário, com equipamentos apropriados, coordenadas precisas de posicionamento tridimensional e informações de navegação e tempo. (Controlsat - Brasil 1999).

Negócio - entende-se por negócio um empreendimento que visa lucro, no qual os riscos, após análise prévia, foram considerados suportáveis e proporcionais ao esforço necessário, aos recursos investidos e ao retorno esperado. Em gestão da qualidade, um negócio é um conjunto de processos (meios) destinados a gerar produtos (fins ou saídas) sob a forma de bens e/ou serviços, de forma a atender às necessidades dos clientes da organização (internos e/ou externos).

Nível de Serviço - é a medida pela qual os pedidos de clientes podem ser processados em condições de entrega que estejam em conformidade com os padrões de atendimento esperados (desejados) pelos clientes. Ver Serviço ao Cliente.

NL- abreviatura utilizada para indicar Milha Marítima.

No-Break - Dispositivo que fornece energia para equipamentos durante um determinado período de tempo, caso ocorra a falta de energia.

Numeração Européia de Artigos - vide Código EAN.

NVOCC - Non-Vessel Owning (Operating) Common Carrier ou Operador de Transporte Marítimo sem Embarcação (não proprietário). Trata-se de armador sem navios, que se utiliza de navios de armadores estabelecidos e emite seu próprio Conhecimento de Embarque. Através de acordo com armadores, o NVOCC compra espaço em navios em número de contêineres.

One to One Marketing - ou marketing um a um. Os sistemas de comércio eletrônico passam a incorporar regras de negócios voltadas para a determinação do perfil dos clientes e oferecimento de promoções e produtos voltados a este perfil, levantado através dos softwares de CRM. Busca-se a personalização dos serviços e produtos.

Operador Logístico - um operador logístico é um provedor de serviços logísticos terceirizados. São empresas que, embora terceirizadas, atuam independentemente de seus clientes oferecendo ampla gama de serviços logísticos realizados internamente. São prestadores de serviços que combinam serviços físicos (armazenagem e transporte) com serviços gerenciais. Podem ser divididos em operadores baseados em ativos e operadores baseados em informação e gestão. Os primeiros são caracterizados pelo fato de possuírem investimentos próprios em transporte, armazenagem e equipamentos para execução das operações logísticas. Os do segundo tipo vendem know-how de gerenciamento, baseando-se em sistemas de informação e capacidade analítica, buscando soluções customizadas para cada cliente, utilizando ativos de terceiros.

OPT - Optimized Production Technology. Tecnologia otimizada de produção. Trata-se de um software, destinado aos processos produtivos, criado pelo físico israelense Eliyahu Goldratt. O OPT é um sistema de informação de planejamento e controle da produção completo especialmente apropriado para ambientes de job-shop complexos.

Ordem de Separação - vide Pick Order.

OTM - Operador de Transporte Multimodal. Empresa apta a executar um transporte em vários modais com um único documento de transporte. Qualquer pessoa jurídica, transportador ou não, que celebre um contrato de transporte multimodal e atue como principal, e não como agente, assumindo a responsabilidade pela execução do transporte porta-a-porta frente ao contratante.

OTS - One Time Shipping ou Recipiente de Apenas uma Viagem.

Outsourcing - Trata-se da utilização de provedores de serviços, ou da compra externa de componentes, como estratégia de redução de custos. É a prática em que parte do conjunto de produtos e serviços utilizados por uma empresa (dentro da cadeia produtiva) é providenciado por uma empresa externa, num relacionamento de interdependência e estreita colaboração, permitindo que a empresa cliente concentre-se naquilo que é sua competência principal (core competence). Nessa visão, o outsourcing vai muito além da simples terceirização, uma vez que o fornecedor mantém uma integração profunda e de colaboração estreita com o cliente.

Paleteiras - Equipamentos com garfos utilizados para movimentação de pallets no próprio piso do armazém.

Paletização - ato de unitizar determinada carga sobre um pallet, permitindo o arranjo e o agrupamento de materiais em UNIMOV ou UNICOM's, possibilitando o manuseio, estocagem, movimentação e transporte como carga unitizada. Ver unitização.

Pallet - unidade semelhante a um estrado, em geral de madeira, utilizado para unitização de cargas com peso de até 2000 Kg. Tal "estrado" pode ser formado por dois planos separados por vigas, ou uma base única sustentada por pés, cuja altura é reduzida ao mínimo compatível com seu manuseio por empilhadeiras, paleteiras ou outros sistemas de movimentação de cargas. Pode ser construído de madeira, plástico, metal, papelão, ou combinações desses materiais. Pode ter dimensões variadas, embora no Brasil se utilize o pallet denominado PBR.

Parceirização - processo de conhecimento mútuo e aceitação, pelo qual duas empresas devem passar para estarem realmente integradas, visando atingir objetivos comuns.

Participação no Mercado - vide Market Share.

Payload - Carga útil. Quantidade de carga possível de ser embarcada em um veículo de transporte.

PBTC - Peso Bruto Total de Carga. Trata-se do peso bruto total permitido para carga, em caminhões, pelo CONTRAN.

PCM - Planejamento e Controle de Materiais.

PCP - Planejamento e Controle da Produção.

PDCA - trata-se de um modelo de gestão pela qualidade total - GQT, formado pelas palavras inglesas PLAN (planejar), DO (fazer), CHECK (verificar, checar) e ACTION (agir corretamente).

PDV - Ponto de Venda - é o termo utilizado para designar cada terminal de venda de uma loja (caixa), onde se utiliza um scanner para a leitura de

códigos de barras de identificação de produtos, visando automatizar o controle de faturamento e de estoques e, em alguns casos, permitir a reposição automática de estoques (ECR).

Pedido Urgente - vide Rush Order.

PEPS - Primeiro que Entra, Primeiro que Sai. É a nomenclatura para o controle de estoques e processos de armazenagem em que o primeiro produto a entrar no estoque é o primeiro a sair. O mesmo que FIFO.

Personalizar - o mesmo que customizar. Trata-se de adequar um produto ou serviço especificamente para um determinado consumidor/usuário, de acordo com suas necessidades e/ou preferências. Faz parte do chamado nível de serviço.

PERT - Program Evaluation Review Technique - método usado para equacionar problemas com muitas fases, preparando a respectiva programação através de um diagrama de flechas, no qual os tempos necessários à execução das diversas atividades são baseados na teoria das probabilidades, realizando-se o estudo e o estabelecimento de três tempos estimados aprioristicamente: a) o tempo otimista; b) o tempo pessimista; e, c) o tempo mais viável ou provável. É muito utilizado para equacionar problemas de programação, execução e controle de projetos inéditos, isto é, quando não existe experiência sobre os tempos das diferentes etapas ou fases.

Pick and pack - Processo de separação, etiquetagem, ou rotulagem, embalagem e outras providências relacionadas ao despacho. Também chamado de picking.

Picking List - Lista de separação. O atendimento de pedidos dos clientes, a partir de um armazém, é feito por separação do conjunto de produtos contidos no pedido, podendo ser: a) separação de caixas ou paletes fechados, por separação direta ao longo do armazém; e, b) separação de unidades de produtos, por separação direta ou em linha de produção.

Pick Order - ou ordem de separação que ordena a retirada de certas quantidades de produtos do estoque para expedição a clientes e/ou para o processo produtivo.

Piggy Back - vide transporte combinado.

Planejamento das Necessidades de Capacidade - vide CRP.

Planejamento das Necessidades de Distribuição - vide DRP.

Planejamento das Necessidades de Material - vide MRP

Planejamento dos Recursos de Manufatura – vide MRP II

Planejamento dos Recursos de Distribuição – vide DRP II

Planejamento dos Recursos Empresariais – Vide ERP.

Poka-Yoke - métodos simples, dentro da "filosofia japonesa" de produção, que servem como prova de falhas no processo.

Ponto de Pedido – Order Point. É uma metodologia utilizada para a reposição de estoques, em que se determina um ponto (definido quantitativamente) em que se deve disparar uma ordem de abastecimento. Normalmente inclui uma certa quantidade de materiais para o funcionamento durante o tempo de ressurgimento, acrescida de um estoque de segurança. Quando a quantidade de determinado item em estoque atinge o ponto de pedido, dispara-se o processo de ressurgimento.

POS – Point of Sale – vide PDV

Posto a Bordo – vide FOB.

Postponement - ferramenta logística e de produção que trata do retardamento, ou adiamento, da finalização de produtos, ou processos, até o recebimento de fato de pedidos customizados. Trata-se de uma estratégia de produção que procura retardar, até o último momento possível, a caracterização final de produtos e/ou serviços, com o objetivo de facilitar a redução dos estoques e incrementar capacidade de personalização daquilo que se oferece ao mercado com o objetivo de aumentar o nível de serviço.

Princípio de Pareto – vide classificação ABC

Processo – forma e desenvolvimento de um método que representa o modo pelo qual é implementado e reflete seu estado dinâmico. Uma série metódica de atividades logicamente relacionadas (sistemicamente), desempenhadas para atingir resultados previamente definidos. Simplificadamente, um processo é o conjunto de meios utilizados e de tarefas executadas para transformar insumos em produtos.

Produção Empurrada – Push Production. É o sistema tradicional de programação da produção, em que os lotes de materiais/produtos são processados de acordo com o programa de produção para a próxima etapa do processo, independentemente de serem necessários ou não naquele momento. Trata-se de produzir a partir de uma determinada previsão de vendas, acreditando-se que a previsão esteja correta.

Produção para Estoque – vide Assemble-to-Stock.

Produção por Encomenda – vide Assemble-to-order.

Produção Puxada – Pull Production. É o sistema de programação da produção baseado no princípio de que somente se produz alguma coisa a partir da existência de pedidos (ordens) de clientes, visando reduzir o tempo de ciclo de produção. No processo produtivo, o sistema de produção puxada implica que um posto de trabalho somente processa aquilo que o posto posterior requisita.

Produção Sincronizada – Synchronized Production. Trata-se de uma filosofia de administração da produção e operações que inclui uma série consistente de princípios, procedimentos e técnicas em que cada ação é avaliada em consonância com a meta global estabelecida para o sistema produtivo; todas as áreas da empresa trabalham de forma sincronizada. São exemplos de abordagens da produção sincronizada o Kanban (parte da filosofia JIT) e o tambor-pulmão-corda (parte da teoria das restrições – TOC).

Produtividade – é a indicação do grau de aproveitamento dos recursos produtivos. Trata-se de uma proporção entre o que é produzido e os recursos requeridos para se atingir esta produção. Pode-se apresentar a produtividade como o valor de saídas (output) úteis por unidade de custo para os recursos utilizados nos processos produtivos. Usualmente, produtividade é utilizada nas atividades de manufatura, embora possa ser utilizada em qualquer área dos sistemas organizacionais.

Produto – é o resultado do trabalho humano, podendo se apresentar sob a forma de bens ou de serviços (ou ambos).

Produto acabado – é o resultado final do processo produtivo de uma empresa. Trata-se da matéria-prima e insumos que já sofreram um processo de transformação, foram completamente processados, e estão prontos para serem entregues aos clientes finais.

Produtos em Processo – Materiais em diferentes estágios de conclusão (montagem, processamento ou acabamento) ao longo de toda a linha de produção, incluindo a matéria-prima que já foi liberada para o processamento inicial e o material totalmente processado que esteja aguardando inspeção e aceitação como produto conforme (acabado) ou entrega a um usuário. Alguns métodos contábeis incluem itens em estoque e componentes semi-acabados como produtos em processo.

Produtos em Trânsito – é a quantidade de materiais, matérias-primas, produtos em processo e/ou produtos acabados, expressos em termos monetários e/ou quantitativos, que já foram expedidos pelo fornecedor para seu cliente, mas encontram-se no estágio de transporte.

PROEX – Programa de incentivo às exportações. É um programa instituído pelo governo federal, com o objetivo de proporcionar às exportações brasileiras condições de financiamento equivalentes às do mercado internacional.

Programação – Scheduling. É o estabelecimento de prazos para a execução de tarefas dentro de um processo produtivo. Nas empresas de manufatura, existem vários níveis de programação. O Programa Mestre de Produção – PMP, estabelece os planos produtivos e logísticos globais para abastecimento do processo produtivo e de vendas, as necessidades de materiais são geradas e os prazos programados para esses materiais, para atender o PMP. Assim, as Ordens de Serviço, ou de Produção, podem ser divididas em programas mais detalhados para cada operação e as datas (de início e/ou de conclusão) de cada uma das operações são estabelecidas para indicar quando devem ser concluídas, de forma a garantir o término das Ordens (de Serviços/Produção) nos prazos estabelecidos.

Programa Mestre de Produção – Programa Mestre de Produção, ou PMP, é a relação dos produtos que devem ser fabricados em determinado período de tempo e usualmente disposta numa seqüência de prioridades. O PMP objetiva: a) programar produtos finais para serem concluídos prontamente e no prazo acordado com os clientes; e, b) evitar sobrecargas ou ociosidade do sistema produtivo, a fim de utilizar eficientemente os recursos produtivos, resultando em baixos custos de produção. Resumidamente, é um plano de fabricação detalhado e realista no qual se consideram todas as possíveis exigências que se impõem aos recursos produtivos existentes na organização.

Programa de Resposta Rápida – Quick Response Program. Vide ECR.

Project Team - Equipe de projetos, força tarefa.

Rádio Frequência – sistema utilizado para a comunicação em tempo real, via rádio, entre o sistema de administração de armazéns e os coletores (scanners), em um armazém.

Rastreabilidade – é o registro e o rastreamento (acompanhamento) de materiais, peças e processos utilizados nos processos produtivos através de números de série e/ou de lotes, visando garantir a rápida localização de um material/produto em qualquer ponto da cadeia de valor. Em alguns casos a rastreabilidade é uma exigência legal, como no caso dos medicamentos, por exemplo.

Reachstacker - Empilhadeira para movimentação e empilhamento de containers, que pode pegá-los de qualquer posição com seu braço flexível.

Redespacho – trata-se do processo de expedição em que um operador de transporte recebe o frete por outro transportador e o entrega a um terceiro.

Reposição contínua – Continuous Replenishment – trata-se de uma forma de VMI para o varejo supermercadista; é uma ferramenta que tem por finalidade repor os produtos na gôndola de forma rápida e adequada à demanda, com os objetivos de minimizar estoques e faltas. É a prática de parceria entre membros do canal de distribuição que altera o processo tradicional de reposição de mercadorias, de geração de pedidos elaborados pelo distribuidor, baseado em quantidades economicamente convenientes, para a reposição de produtos baseada em previsão de demanda efetiva.

Resposta Eficiente ao Consumidor – vide ECR.

Resposta Rápida – vide ECR.

Retail Managed Inventory (RMI) - ou Inventário Administrado pelo Varejo. Trata-se do sistema tradicional de suprimentos, em que é o varejo que calcula as suas necessidades e envia seus pedidos diretamente para o fornecedor. É uma das ferramentas utilizadas pelo ECR.

RFDC - Radiofrequency Data Collection ou Coleta de Dados por Radiofrequência.

Road Railer - carreta bi-modal que, ao ser desengatada do cavalo mecânico, é acoplada sobre um bogie ferroviário e viaja sobre os trilhos. Vide Rodotrilho.

Rodotrem – trata-se de uma combinação de dois semi-reboques ligados através de um dolly de dois eixos. Esta combinação possui um PBTC de 74 T, o que aumenta em 64% a capacidade de carga transportada, comparando-se com uma combinação tradicional de 03 eixos. Um rodotrem necessita, obrigatoriamente, ser tracionado por caminhões 6 x 4, além de ter que definir previamente o trajeto a ser percorrido usualmente, na Autorização Especial de Trânsito – AET.

Rodotrilho – é um equipamento de transporte que faz o transporte bi-modal, podendo trafegar tanto em rodovias quanto em ferrovias. É um equipamento que otimiza custos, evitando o transbordo de cargas e reduzindo o tempo de operação de transporte. O Rodotrilho tem capacidade de engate nas carretas convencionais e pode ser acoplado em composições ferroviárias, com capacidade de transporte de 30 toneladas e, dependendo das condições da ferrovia, pode formar composições com até 50 equipamentos dessa natureza, o que possibilita operações porta-a-porta a custos mais baixos. Vide Road Railer.

Romaneio – do inglês Packing List. Simplificação para Romaneio de Carga, é o documento utilizado em transporte, que lista a carga transportada.

Usualmente, refere-se a cópias da guia de carga. É a relação dos volumes transportados, com descrição do conteúdo de cada um. No comércio internacional, auxilia a conferência e o desembaraço aduaneiro.

Rough Cut - Corte bruto.

Round Trip - Viagem redonda, que significa a viagem completa de um navio, ou seja, a sua ida e retorno a um porto de partida. Esta expressão também está sendo utilizada no modal rodoviário para indicar viagens feitas de um ponto de partida, percorrendo rota pré-estabelecida, e retorno ao mesmo ponto de origem.

Rush Order - Pedido Urgente. Trata-se de pedido que, por qualquer razão, deve ser processado com um Lead Time inferior ao usual.

Scanner - Dispositivo que permite a cópia de uma imagem (texto ou imagem gráfica) que está em folha de papel e converte em imagem digital. Vide coletor.

Scheduling - vide Programação.

SCM - Supply Chain Management ou Administração da cadeia de abastecimento. Segundo o CLM, é "a integração dos diversos processos de negócios e organizações, desde o usuário final até os fornecedores originais, que proporcionam os produtos, serviços e informações que agregam valor para o cliente". Ou ainda, "a administração sinérgica dos canais de suprimentos de todos os participantes da cadeia de valor, através da integração de seus processos de negócios, visando sempre agregar valor ao produto final, em cada elo da cadeia, gerando vantagens competitivas sustentáveis ao longo do tempo" (RAZZOLINI Filho, 2001). A integração entre os componentes de toda a cadeia de abastecimento (clientes, fornecedores, sites de comércio, terceiros) passa a ser muito maior em relação aos métodos tradicionais. Sistemas que integram toda a cadeia de abastecimento consistem em uma nova filosofia de negócios.

Separação de pedidos - vide picking.

Serviço ao Cliente - é a realização de todos os meios possíveis para satisfazer necessidades/desejos dos clientes, oferecendo-lhe facilidades e informações sem limitar a duração dos serviços, mesmo que os mesmos sejam oferecidos sem custo adicional para o cliente, buscando estabelecer relações duradouras com o cliente. É o parâmetro do desempenho do sistema logístico em criar utilidade de tempo e lugar para o produto/serviço, incluindo o suporte pós-venda. O Serviço ao Cliente inclui elementos pré-transacionais, transacionais e pós-transacionais. Assim, Serviço ao Cliente pode ser entendido como todas as atividades envolvidas no aceite, processamento, faturamento e entrega dos pedidos aos clientes, nas condições, quantidades e prazos acordados, de forma percebida como satisfatória pelo cliente, atingindo os objetivos da empresa. A

idéia central é que o Serviço ao Cliente agregue valor aos produtos/serviços.

Set-Up - Tempo compreendido entre a paralisação de produção de uma máquina, a troca do seu ferramental e a volta de sua produção.

SFC - Shop Floor Control ou Controle do Chão de Fábrica. Trata-se de software que, utilizando-se da tecnologia do código de barras, faz o apontamento da mão-de-obra, reportando da ordem de produção à baixa dos componentes em tempo real, permitindo sua total rastreabilidade.

Shelf Life - Prazo de validade de um produto; também chamado de vida de prateleira, é o tempo que um determinado item pode ser mantido em estoque antes de tornar-se inadequado ao uso.

Shrink - Filmes plásticos utilizados para unitizar cargas.

Sider - Tipo de carroceria de caminhão, e de alguns containeres, que têm lonas retráteis em suas laterais para permitir operações de carga e descarga mais rápidas.

SISCOMEX - Sistema Integrado de Comércio Exterior. É um sistema informatizado que integra as atividades de registro, acompanhamento e controle das operações de Comércio Exterior brasileiras, através de um fluxo único de informações.

Sistema - é um conjunto de processos distintos, interligados, visando o cumprimento de uma missão (objetivos preestabelecidos). Representa a força sinérgica que mantém funcionando determinado conjunto, de forma interdependente e harmônica, realizando a sincronização de fluxos para diminuir a perda de energia nas relações de troca entre os subsistemas componentes.

Sistema de Administração de Armazéns - vide WMS.

Sistema de Duas Caixas - também chamado de sistema de duas gavetas; é um método de controle de estoques em que os itens são armazenados em dois contenedores fisicamente diferentes, e as quantidades necessárias dos itens são retiradas da primeira caixa (ou gaveta) na medida da necessidade de utilização; consumo. Ao término dos itens da primeira caixa, inicia-se a retirada dos itens da segunda e, imediatamente, coloca-se um pedido para a reposição da primeira.

Sistema Logístico - expressão abrangente utilizada para designar o planejamento e a coordenação de todos os aspectos de movimentação física das operações de uma empresa de modo que o fluxo de matéria-prima, materiais, peças e produtos acabados seja realizado de maneira a minimizar os custos totais para os níveis de serviço ao cliente desejados.

Sistema Locacional de Estoque – Stock Location System – SLS. Trata-se de um sistema de organização de áreas de estocagem em que todos os espaços de um armazém são nomeados e numerados para facilitar a estocagem e recuperação de itens em estoque.

SKU - Stock Keeping Unit ou Unidade de Manutenção de Estoques, ou item de estoque. Representa a unidade para a qual as informações de venda e de gestão de estoque são mantidas. Pode ser uma unidade de consumo/utilização de um produto ou uma embalagem com várias unidades do mesmo. Representa um determinado item em um local específico. Por exemplo, se determinado produto é estocado em diferentes locais, cada combinação desse produto em um ponto de estocagem é uma SKU diferente.

Stock Options - Programa de Opções de Ações. Programa de incentivo que permite aos funcionários comprar ações da empresa onde trabalham por preços abaixo do mercado.

Stretch - Filmes plásticos, estiráveis de polietileno, utilizados na unitização de cargas.

STV - Veículo de Transferência Ordenado.

Suporte Logístico Integrado – trata-se de uma abordagem de sistemas aplicada à engenharia simultânea e aquisição de produtos/equipamentos e suporte logístico a fim de oferecer ao cliente/usuário o nível desejado de disponibilidade, custo ótimo do ciclo de vida e manutenção desse nível ao longo do ciclo de vida.

Supply Chain – vide cadeia de abastecimento.

Supply chain management – vide SCM.

Tact Time – é o tempo necessário entre a conclusão de unidades sucessivas de um produto acabado. O tact time é utilizado para definir o ritmo das linhas em ambientes de produção.

Tambor-Pulmão-Corda – parte da abordagem ou Filosofia da Teoria das Restrições em que a produção é controlada em pontos de controle, ou gargalos, que são coletivamente chamados de **tambor**, porque estabelecem o ritmo ou cadência a ser seguido por todas as demais operações. O tambor estabelece um MPS coerente com os gargalos da produção. Um **pulmão** na forma de estoque é mantido antes de um gargalo, a fim de garantir que sempre haja material com que se trabalhe, visando assegurar que as promessas de entrega aos clientes possam ter confiabilidade. Uma **corda** é toda e qualquer forma de comunicação em sentido inverso do processo produtivo, como, por exemplo, uma programação, que é comunicada para impedir a elevação dos estoques e para coordenar as atividades que sustentam o MPS. É a corda que garante a sincronia do processo produtivo.

Tarefa – é a parcela de uma operação que caracteriza a quantidade de trabalho e a responsabilidade de um cargo na infra-estrutura de uma organização. É o conjunto de atividades interligadas exercidas em determinado posto de trabalho, visando cumprir uma etapa de um processo. Constitui a unidade mínima de trabalho que deve ser atribuída a um trabalhador, depois de bem estudada, caracterizada e conhecida nas questões relativas a quantidade, qualidade, tempo e velocidade, para permitir justa avaliação e remuneração.

Team Building - Dinâmica de grupo em área externa à empresa, onde os participantes são expostos a várias atividades físicas desafiadoras, que são metáforas dos problemas do dia-a-dia da empresa. Tem como finalidade tornar uma Equipe mais integrada.

TEF – Transferência Eletrônica de Fundos. Trata-se da utilização de recursos de Tecnologia de Informação para a transmissão automática, eletronicamente, de recursos financeiros entre pessoas físicas e empresas, entre pessoas físicas e pessoas físicas e entre empresas e empresas.

Tempo de Compra - É o período compreendido entre a data de requisição do material até a data do recebimento do pedido. Ver Lead Time de Ressuprimento.

Tempo de Transporte – Transit Time - É o período compreendido entre a data de entrega do material, ao transportador, até a chegada do mesmo para o requisitante (destino). Normalmente se estabelece um tempo-padrão permitido considerado em qualquer pedido determinado para as movimentações de materiais de uma operação até a próxima operação.

Tempo de Resposta – vide Lead Time.

Teoria das Restrições – Theory of Constraints. Abordagem de administrar gargalos, ou administrar restrições, para controlar o processo produtivo, que foi popularizada pelo físico israelense Eliyahu Goldratt, que se refere a essa abordagem ou filosofia como teoria das restrições. Também chamada de manufatura síncrona, porque todas as áreas da organização trabalham em conjunto para atingir as metas desejadas (de forma sincronizada).

TKU - Toneladas por quilometro útil.

TMS - Transportation Management Systems ou Sistemas de Gerenciamento de Transporte. São softwares que racionalizam e simplificam as operações do dia-a-dia do transporte, subsidiando as empresas usuárias com informações que permitem extrair a melhor relação Custo-Benefício dos recursos envolvidos com o transporte e tornam mais eficientes os serviços oferecidos ao cliente.

TOC – Theory of Constraints. Vide Teoria das Restrições.

Top Sider - Tipo de carroceria de caminhão, e de alguns containeres, que têm lonas retráteis no teto e em suas laterais para permitir operações de carga e descarga mais rápidas.

TPA - Transportadores Portuários Avulsos.

TPM - Total Productive Maintenance ou Manutenção Produtiva Total. Vide MPT.

Trading Company – empresa Comercial Exportadora com características próprias, que assume as funções de comercialização para diferentes empresas. Serve como um canal alternativo de exportação. Apresenta como vantagem ao produtor o fato de receber todos os benefícios fiscais decorrentes da exportação, como se estivesse exportando diretamente.

Transbordo - Passar mercadorias/produtos de um para outro veículo de transporte. Operação muito utilizada quando ocorre multimodalidade ou intermodalidade de transportes.

Transit Time – vide tempo de transporte.

Transporte – em termos logísticos trata-se da atividade de movimentação de materiais/produtos e pessoas, ao longo da cadeia de abastecimento. Em termos econômicos uma das principais funções consiste na capacidade de disponibilizar cada tipo de mercadoria no momento e no lugar onde exista uma demanda pelas mesmas. O mesmo vale para o movimento de pessoas.

Transporte aéreo – é a denominação dada a todo transporte de materiais/produtos ou pessoas através de aeronaves. Com o surgimento do avião a relação tempo X distância foi reduzida em virtude da alta velocidade de percurso permitida pelo alto desenvolvimento da tecnologia. é o modal de transporte que se utiliza de aeronaves (aviões, helicópteros etc.) para a movimentação de materiais/produtos ao longo da cadeia de abastecimento. É o modal mais rápido embora, no Brasil, ainda seja o mais caro. O conhecimento de transporte aéreo é chamado de AWB (Airway Bill).

Transporte combinado – é o transporte de um veículo de transporte por outro (piggy back), como por exemplo, o transporte de uma carreta em cima de um vagão ferroviário, ou sobre uma chata ou um ferry boat.

Transporte dutoviário - é a denominação dada a todo transporte de materiais/produtos através de tubulações. São separados em três tipos principais: a) pneumáticos; b) por cápsulas; e, c) de misturas pastosas. Entre os meios de transporte relativamente novos, a dutovia tem um papel importante no quadro global de investimentos.

Fornecer uma maneira de transportar líquido, gases e sólidos por meio de tubulações em substituição aos veículos rodantes. Modal recomendado para o transporte de produtos líquidos, gasosos ou sólidos em suspensão.

Transporte ferroviário - é a denominação dada a todo transporte de materiais/produtos ou pessoas através de estradas de ferro. Uma característica dos países economicamente desenvolvidos é possuir uma estrutura ferroviária forte, devido ao transporte de cargas e passageiros a longas distâncias. O conhecimento de transporte ferroviário é chamado de Rail Road.

Transporte hidroviário - é a denominação dada a todo transporte de materiais/produtos ou pessoas através de embarcações em rios, lagos e oceanos. O conhecimento de transporte marítimo é chamado de B/L (Bill of Lading).

Transporte Intermodal – trata-se do transporte realizado através de dois ou mais modais de transporte, da forma mais eficiente possível, com mínimas resistências à movimentação contínua de bens e equipamentos de transporte, desde a origem até o destino. A intermodalidade pressupõe a existência de interfaces (terminais, portos, aeroportos, aduanas e armazéns) tão eficientes quanto os modais a que atendem.

Transporte Multimodal - É a integração dos serviços de mais de um modo de transporte, entre os diversos modais. Exemplo: rodo-ferroviário, rodo-aéreo, ferro-hidroviário, hidro-aéreo etc. Trata-se de um conceito institucional que envolve a movimentação de bens por dois ou mais modais de transporte, sob um único conhecimento de transporte, o qual é emitido por um operador de transporte multimodal – OTM. O OTM deve assumir total responsabilidade pela operação, desde a origem até o destino, como um transportador principal e não como um agente.

Transporte rodoviário – é a denominação dada a todo transporte de materiais/produtos ou pessoas através de rodovias. Trata-se do único modal de transporte que permite operações porta a porta, além de ser o mais adequado para distâncias curtas e/ou médias (até 400 quilômetros). O conhecimento de transporte rodoviário é chamado CRT – Conhecimento Rodoviário de Transporte.

Transtainers - Guindastes montados sobre grandes estruturas, que correm sobre trilhos ou rodas, utilizados para movimentação de containeres em portos e terminais de carga.

Tri-trem – é uma combinação de veículo de carga – CVC – formada por três semi-reboques interligados através de quinta roda, como acontece na combinação bi-trem. Esta CVC possibilita um PBTC de 74 toneladas, a mesma do rodotrem, mas, devido

às características específicas, são desenvolvidas especialmente para o transporte florestal e canavieiro.

3PL – abreviatura de third-party logistics, expressão utilizada para indicar provedores de serviços logísticos terceirizados. Vide Operadores Logísticos.

Turnkey - modalidade de compra e venda de produtos de informática em que ocorre a compra de hardware e software de um mesmo fornecedor. Atualmente, utiliza-se a expressão para indicar a compra de soluções completas de e-Business de um único fornecedor, desde o projeto até a implantação e testes.

UEPS - É a nomenclatura para o método de armazenagem, em que o produto que é o último a entrar no estoque é o primeiro a sair. É o método oposto do PEPS/FIFO. Vide LIFO.

UNICOM - Unidade de Comercialização. Conceito de unitização de cargas em Embalagens que serão um padrão para comercialização.

Unidade de Manutenção de Estoque – Stock Keeping Unit – SKU. Vide SKU.

Unidade de Transporte Intermodal – Intermodal Transport Unit – ITU. São contêineres, recipientes intercambiáveis e semi-reboques que podem ser utilizados no transporte intermodal, sem desunitizar a carga.

UNIMOV - Unidade de Movimentação. Conceito de unitização de cargas em Embalagens que serão movimentadas como se fossem uma única unidade.

Unitização - Ato de unir vários volumes pequenos, em um recipiente (embalagem) maior, com o intuito de facilitar a sua movimentação. Trata-se da conversão de diversas unidades de carga fracionada numa única unidade (consolidação), para fins de movimentação e armazenagem. Ver paletização.

Unitização de cargas – Unit Load. Trata-se da carga constituída de materiais (embalados ou não) arranjados e acondicionados de modo a possibilitar a movimentação e armazenagem por meios mecanizados como uma única unidade (UNIMOV). Constitui uma das bases para um sistema integrado de acondicionamento, movimentação, armazenagem e transporte de materiais. Ver Unitização e Paletização.

Validade de um Produto – vide shelf life.

Valor Agregado – importante conceito derivado do conceito de Cadeia de Valor. Em termos de manufatura, trata-se do aumento real na utilidade de um item do ponto de vista do cliente na medida em que um material é processado ao longo da cadeia de abastecimento. É a contribuição de operações e de cada elo da cadeia de valor para a utilidade e valor final de um produto do ponto de

vista do cliente. Busca-se, com esse conceito, eliminar toda e qualquer atividade que não agregue valor no fornecimento, na manufatura e entrega de um produto ou serviço.

Value Chain – vide Cadeia de Valor.

VAN - Value Added Network ou Rede de Valor Agregado. Trata-se de uma rede de dados pública que fornece serviços de valor agregado para clientes corporativos, incluindo linhas dedicadas com segurança garantida. Não confundir com WAN.

Vida de Prateleira – vide shelf life.

VMI - Vendor Managed Inventory ou Inventário Gerenciado pelo Fornecedor. Trata-se de sistema que permite o gerenciamento dos inventários do cliente, diretamente pelo fornecedor (indústria). Assim, automaticamente, determinam-se quantidades e os itens a serem repostos. Semelhante ao ECR apenas com a diferença que não está voltado ao varejo. É um sistema de parceria em que o fornecedor repõe os estoques do cliente com base nos níveis de estoques informados pelo próprio cliente por via eletrônica (EDI, Internet etc.). Essa informação sobre níveis de estoques, preferencialmente de forma automática, permite reduzir os custos de controle de estoques e de pedido e, ainda, reduzir custos para cliente e fornecedor, reduzir níveis de estoques, melhoria do nível de serviço ao cliente pela redução de faltas, melhoria no planejamento da produção do fornecedor, minimização de erros de entrada de dados (pela comunicação computador-computador), e formação de genuína parceria entre o cliente e seu fornecedor. Pressupõe acordo prévio que estabelece preços a serem praticados, limites superior e inferior dos estoques do cliente e demais procedimentos de entrega e faturamento.

VPN - Virtual Private Network. Uma VPN é um canal de comunicação segura ponto a ponto, que utiliza como meio de comunicação a rede pública de computadores. As VPNs surgiram em detrimento dos altos custos para implementação de redes digitais privadas. Com o advento do B2B viu-se a necessidade de utilizar a malha já existente da Internet para conectar empresas. Com isso, foi desenvolvido o conceito de VPN. Atualmente, outras aplicações são dadas às VPNs, como, por exemplo, a integração on line da força de vendas das organizações.

VUC - Veículo Urbano de Carga.

WAN - Rede de longa distância, diferente das redes LAN. Trata-se de uma rede comercial de transmissão de dados que fornece serviços de valor agregado de comunicação de dados para empresas e órgãos do governo.

WCS - Warehouse Control Systems ou Sistemas de Controle de Armazéns.

WIP – Work in Process ou Work in Progress. Vide Produtos em Processo.

WMS - Warehouse Management Systems ou Sistemas de Gerenciamento de Armazéns. São softwares aplicados à gestão de áreas de armazenagem, no

que diz respeito ao controle de entrada e saída de materiais, endereçamento, realização dos métodos de controle de estoques (PEPS, UEPS etc.), formação de cargas para expedição (picking) etc.

Workflow - Fluxo de Trabalho. Processo no qual a informação flui por toda a organização, de maneira rápida e organizada, seguindo uma seqüência pré-estabelecida de tramitação (um fluxo pré-definido).