

PRO 2304 - GESTÃO DE OPERAÇÕES E LOGÍSTICA

Professor Regina Meyer Branski

Objetivos



O que é administração da produção

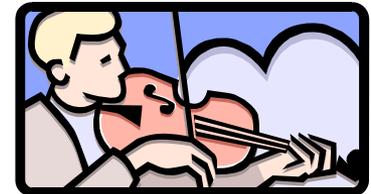
Quais são as similaridades entre todas as operações produtivas

Como as operações produtivas diferem umas das outras

O que fazem os gerentes de produção e por que o que fazem é tão importante

O que é Gestão da Produção?

Todos os produtos e serviços que consumimos são fornecidos por **sistemas de produção**: Montadora de Automóveis, Refinaria, Metalúrgica, Usina Siderúrgica Hospital, Lanchonete, etc.



Gestão da Produção estuda a forma com que esses sistemas são projetados, organizados, controlados e aprimorados

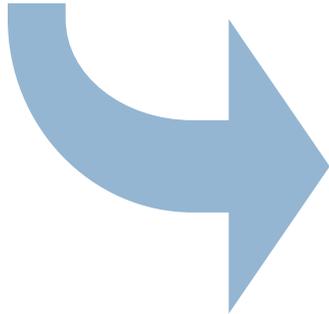
Exemplo: Um Sistema de Produção para Vender Móveis

IKEA

Varejo de móveis
Suécia

Versão Tupiniquim

TOK&STOK



Ao entrar em uma loja o consumidor tem a sensação de estar passeando em um shopping center. Com a facilidade de encontrar tudo para casa e escritório no mesmo lugar e em um ambiente confortável A Tok&Stok procura fazer do ato de compras um momento de prazer. Nas lojas, a praticidade é traduzida pela disponibilidade de grande parte de seus itens para retirada imediata e no cuidado com a apresentação dos artigos oferecidos ao cliente. As lojas são organizadas em setores distintos, a exposição e o auto-serviço: no primeiro, o consumidor encontra o ambiente decorado e no segundo, os artigos expostos de forma cômoda como em um supermercado. Assim a Tok&Stok consegue abrigar em um mesmo espaço uma loja de design com venda assistida e um supermercado de utilidades e produtos de decoração (retirado do site www.tokstok.com.br)

Sistema de Produção

TOK&STOK



Recursos Utilizados:
Espaço e arranjo físico
Estoque de produtos
Informações
Funcionários
Novas idéias

Características do Sistema:
Fluxo fácil
Ambiente limpo e bem projetado
Bens suficientes para atender a demanda
Qualidade apropriada
Bom Atendimento
Novos produtos

A Função Produção

Função Produção é o conjunto de recursos de uma organização utilizados para a produção de bens e serviços

Gerente de Produção são os responsáveis por administrar um ou mais recursos

Outras funções na organização

PRODUÇÃO

A Função Produção

Função Produção é o conjunto de recursos de uma organização utilizados para a produção de bens e serviços

Gerente de Produção são os responsáveis por administrar um ou mais recursos

Outras funções na organização

Marketing

Recursos Humanos

PRODUÇÃO

Suprimentos

Desenvolvimento de Produto

Finanças

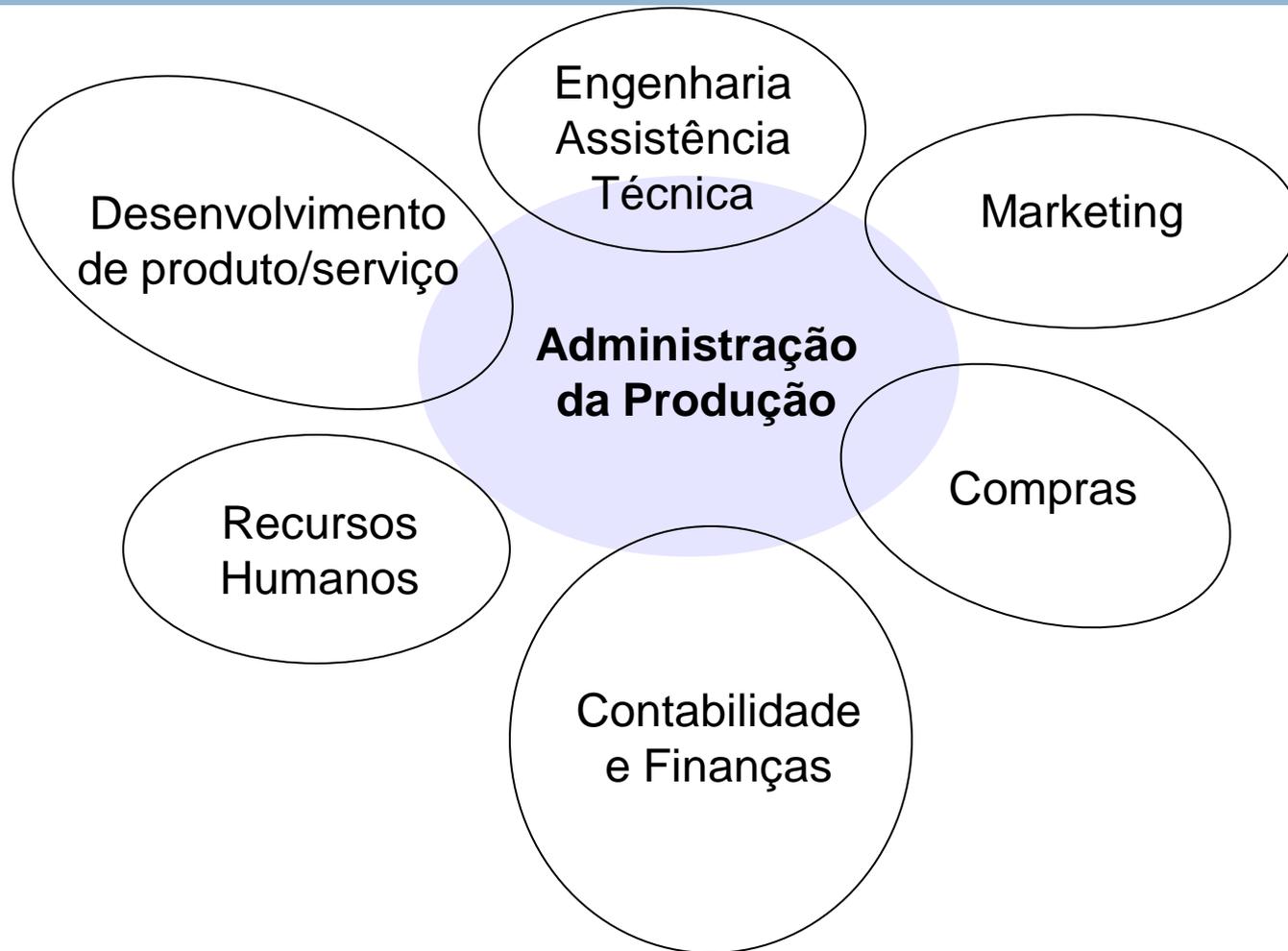
Atividades das Funções Centrais

Atividades	Provedor Internet	Fast-Food	Caridade	Móveis
Marketing e Vendas				
Desenvolvimento de Produtos ou serviço				
Produção				

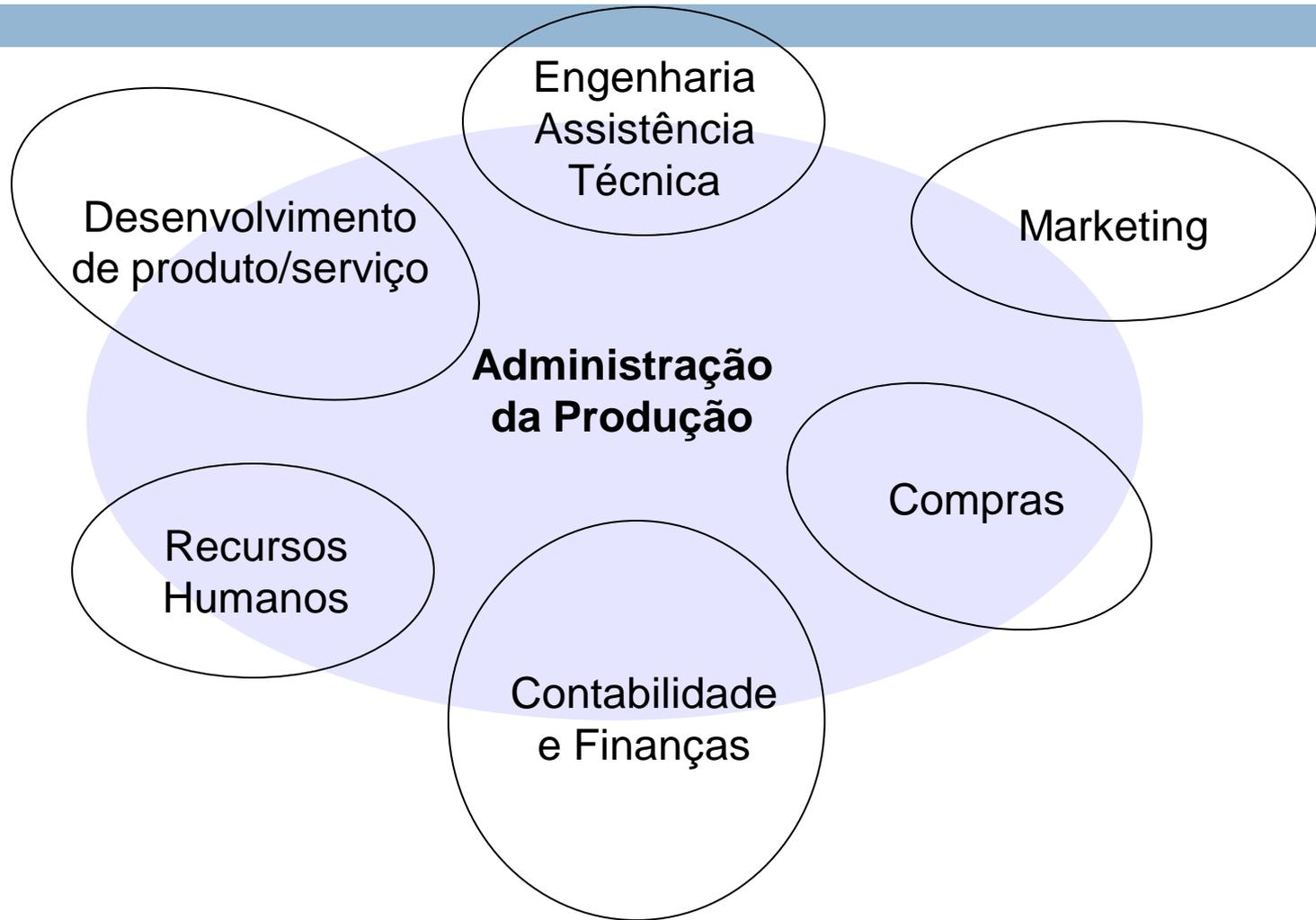
Atividades das Funções Centrais

Atividades	Provedor Internet	Fast-Food	Caridade	Móveis
Marketing e Vendas	Obter assinaturas, vender propaganda	Fazer propaganda Criar material promocional	Enviar mala direta pedindo doações	Fazer propaganda em revista Vender em lojas Determinar preço
Desenvolvimento de Produtos ou serviço	Criar novos serviços, oferecer novos conteúdos de informação	Inventar novos pratos Projetar decoração dos restaurantes	Desenvolver campanhas de apelo Projetar novos programas de assistência	Projetar novos móveis Incorporar cores da moda
Produção	Manter equipamentos e programas e implantar novos links	Fazer hambúrguer, pizzas etc. Servir Clientes Fazer limpeza	Prover serviço para os beneficiários da caridade	Fazer peças Montar móveis

A Função Produção: definição restrita



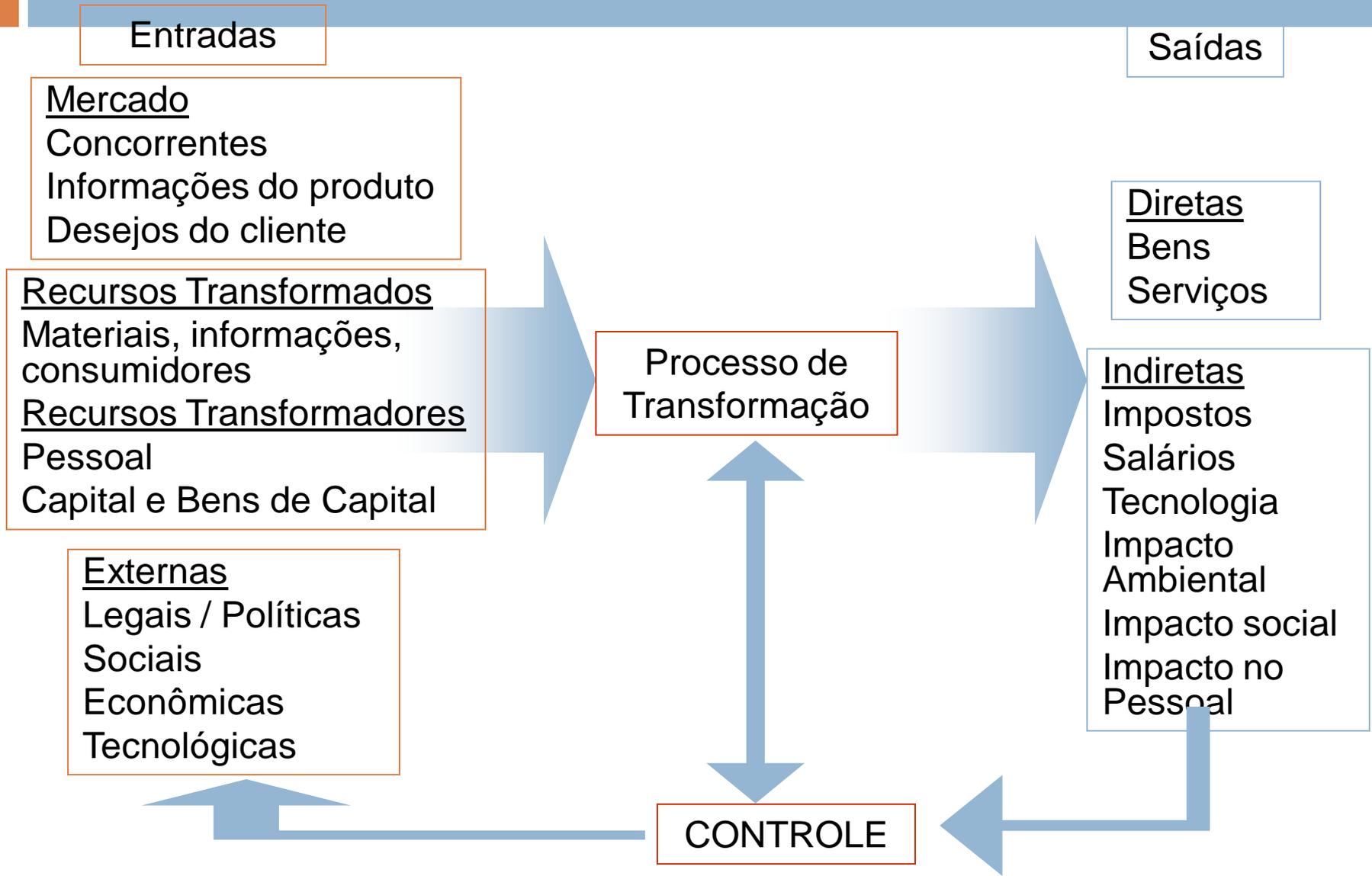
A Função Produção: definição ampla



Sistema de Produção



Sistema de Produção



Tipos de Processo de Transformação

Processamento de Materiais: mudança de propriedades físicas, de localização, de propriedade, estocagem

Processamento de Informações: estocagem e distribuição, modificação de propriedades

Processamento de Consumidores: modificações físicas, emocionais, fisiológicas, de localização, acomodação

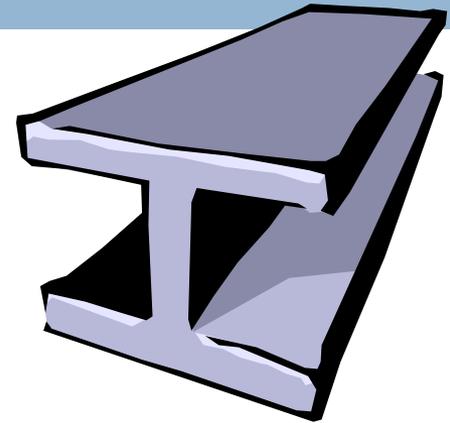
The TAM logo consists of the letters 'TAM' in a bold, italicized, red font with a white outline.The CISER logo has the word 'CISER' in white capital letters inside a blue rectangle, with 'Parafusos e Porcas' in smaller blue text below it.The ROMI logo features a blue circular icon with a white arrow pointing clockwise, followed by the word 'ROMI' in bold black capital letters.The Mercúrio logo is the word 'Mercúrio' in a red, italicized serif font.

O ESTADO DE S. PAULO

Sistemas de Produção produzem Bens e Serviços

Bens ou produtos:

- Tangível
- Podem ser estocados
- A produção precede o consumo
- Há menor nível de contato com o consumidor
- Podem ser transportados
- Os critérios de qualidade são mais claros se comparados aos serviços



Sistemas de Produção produzem Bens e Serviços



Serviços:

- são intangíveis: dependem da percepção do cliente
- não podem ser estocados: a produção e o consumo são simultâneos
- têm alto grau de contato com o cliente: o cliente participa na execução

Os Serviços

são intangíveis

em geral não podem ser medidos

a qualidade não pode ser definida *a priori*

a avaliação da qualidade é tanto objetiva quanto subjetiva

não podem ser estocados

não podem ser inspecionados

não têm vida útil, não podem ser reparados

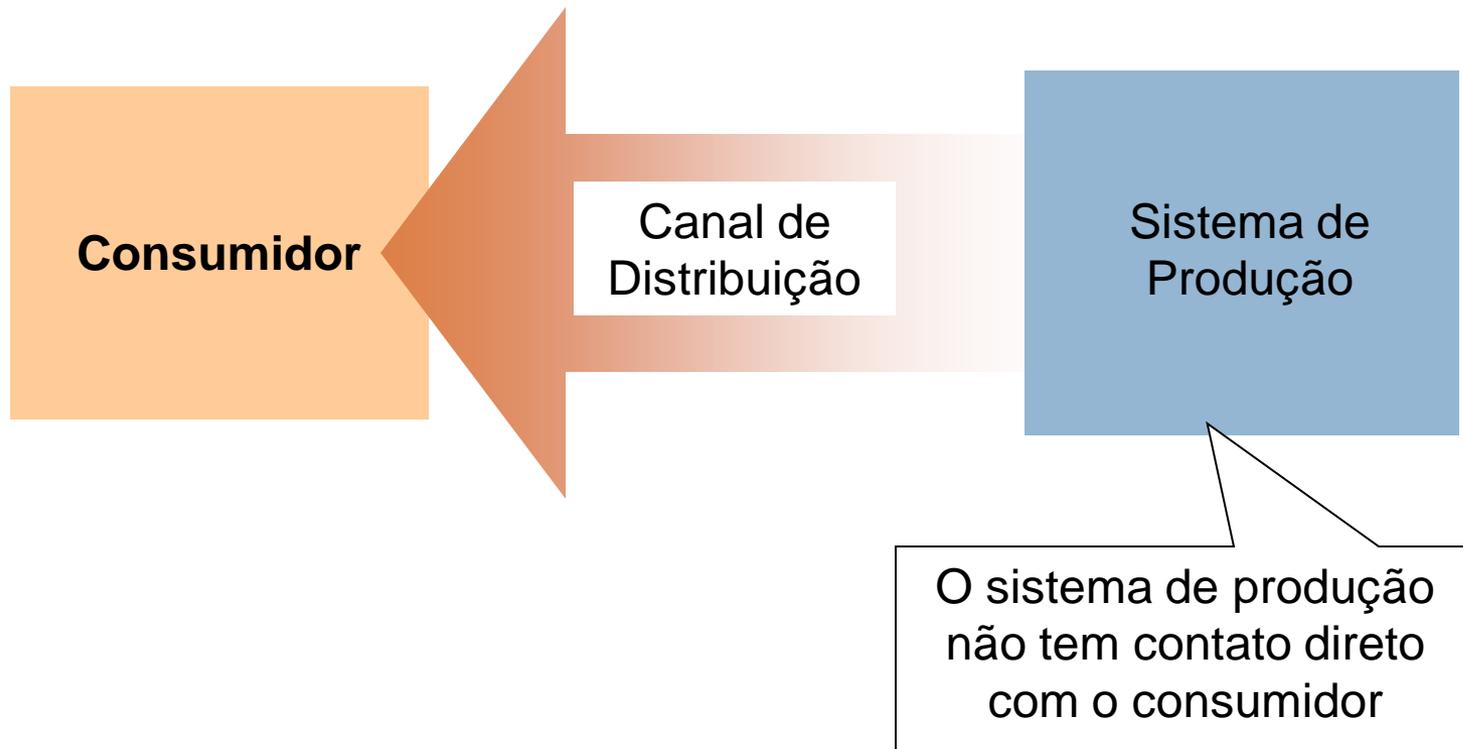
são produzidos e fornecidos sob demanda

têm alto grau de contato com o cliente

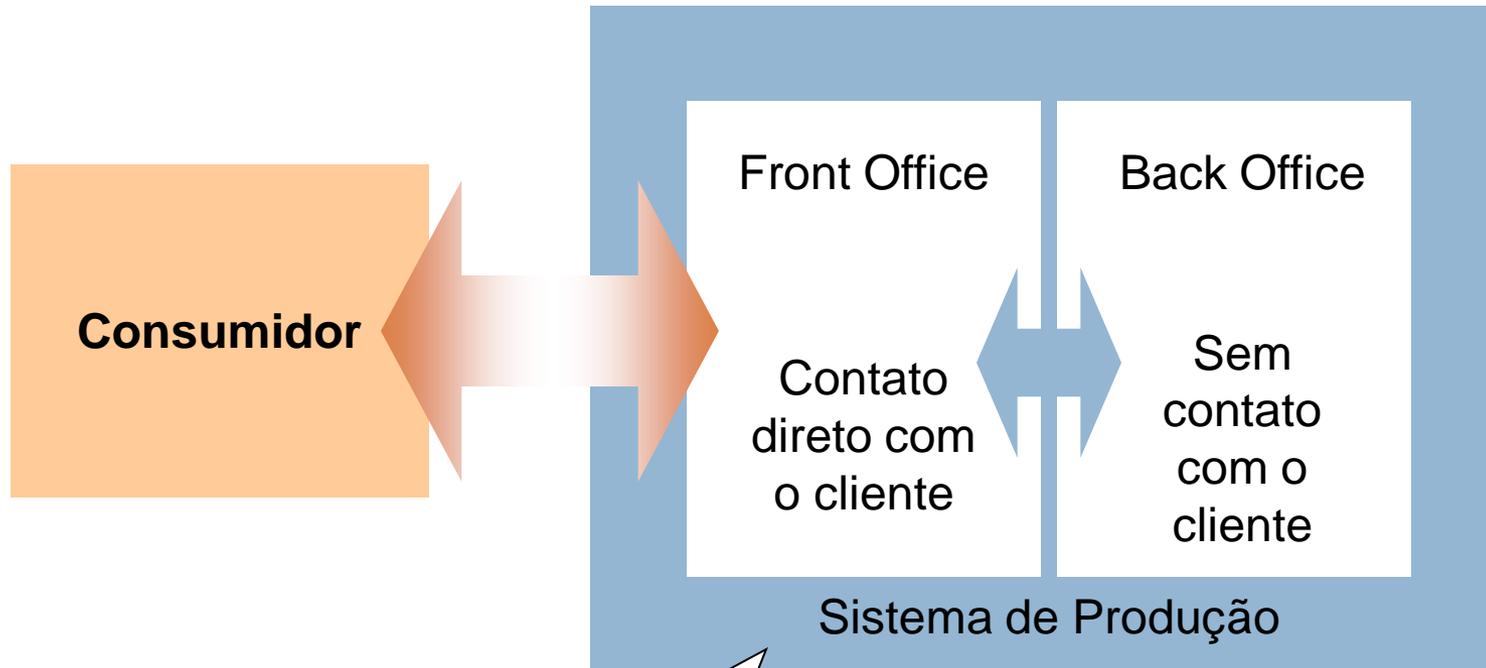
envolvem contato pessoal

em geral são oferecidos pelos funcionários

Sistema de Produção de Bens

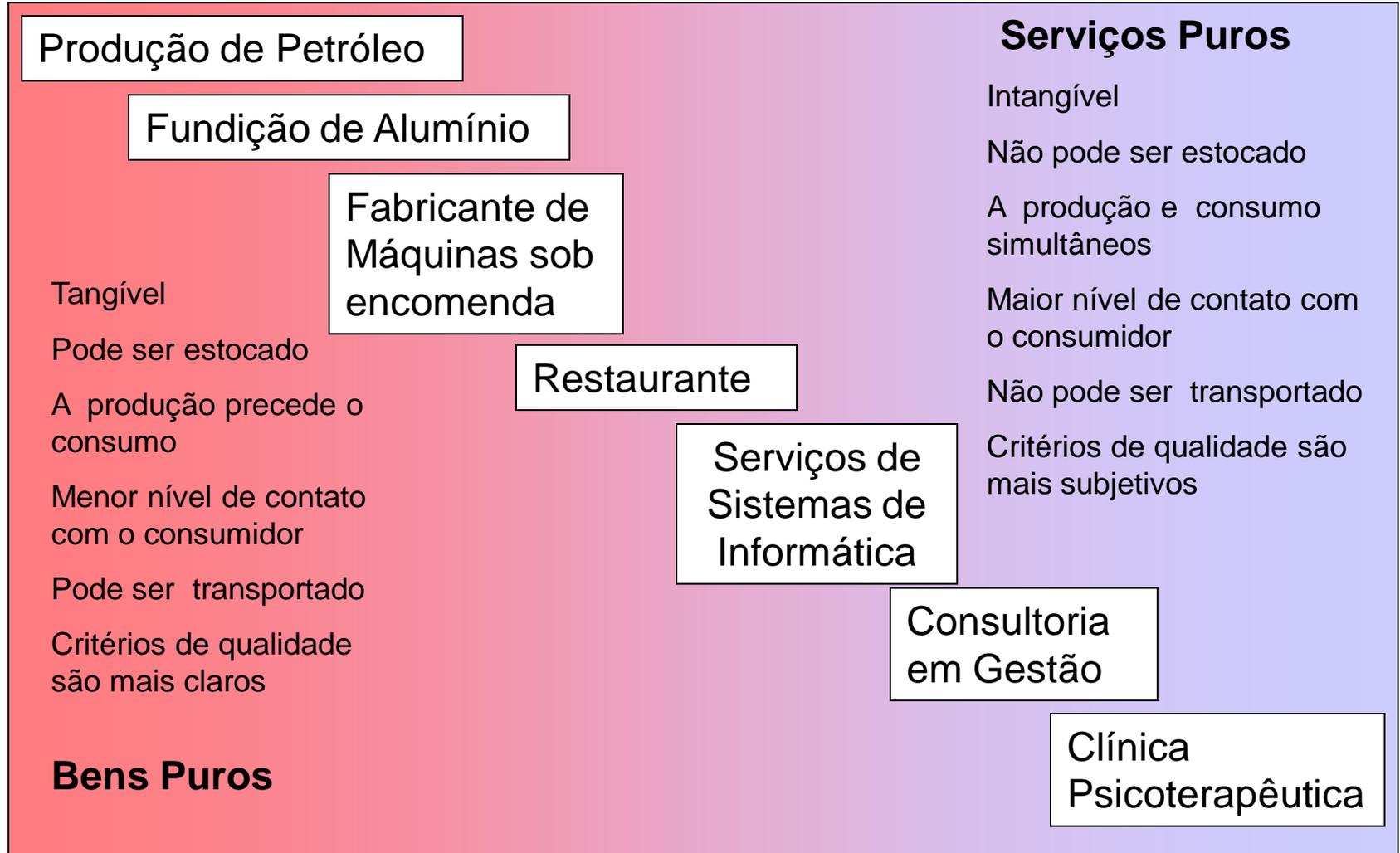


Sistema de Produção de Serviços

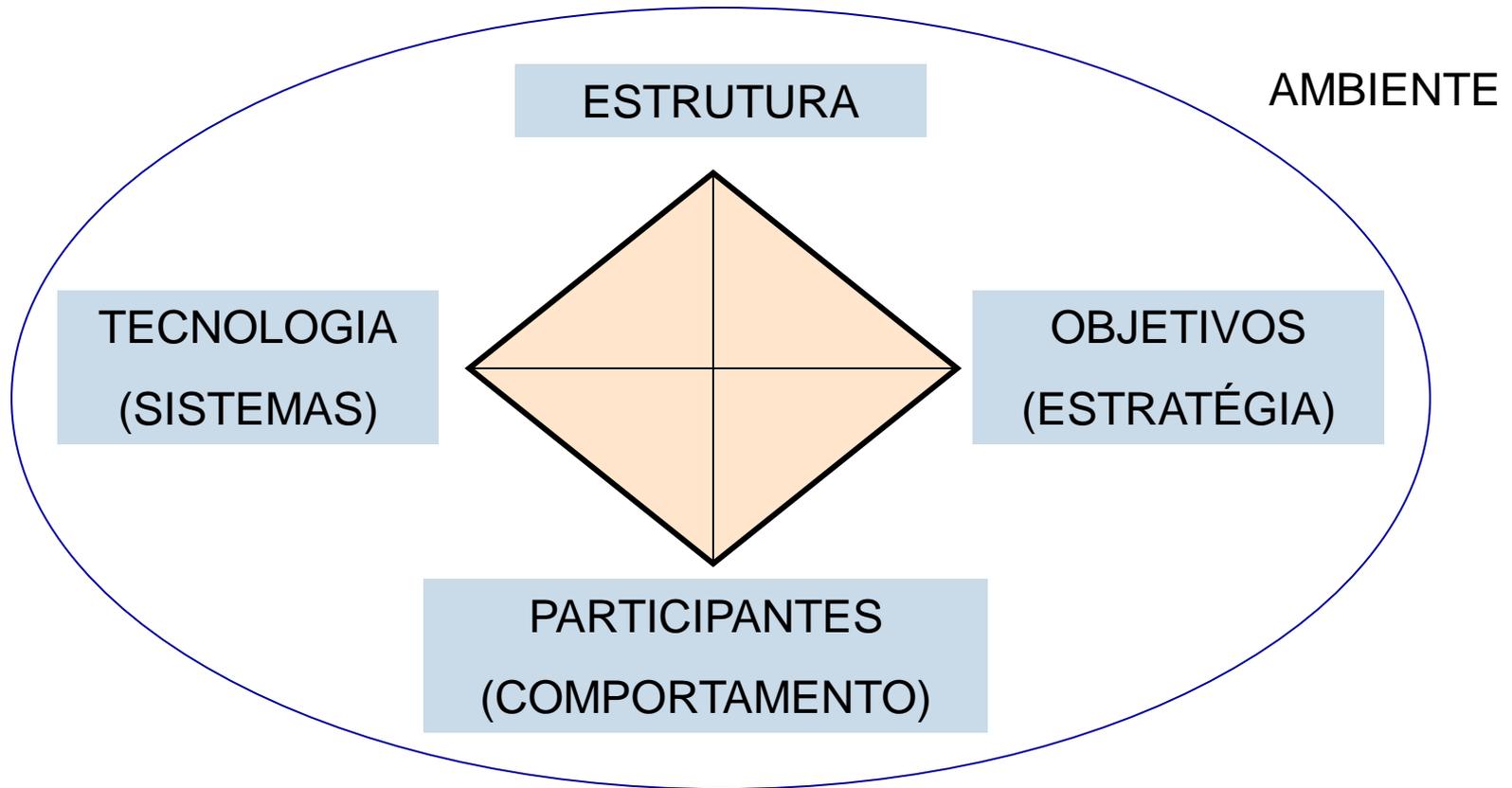


O cliente participa da operação e interage com o sistema de produção

A Saída da maioria das Operações é um Composto de Bens e Serviços



○ Sistema de Produção faz parte de Organizações



Processos das Operações

Operação	Inputs	Processos	Outputs
Linha Aérea			
Loja de Departamento			
Polícia			

Processos das Operações

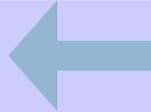
Operação	Inputs	Processos	Outputs
Linha Aérea	Avião Pilotos e equipes Equipe de terra Passageiros e Cargas	Realizar check-in Transportar passageiros e cargas Cuidas dos passageiros	Passageiros e cargas transportados
Loja de Departamento	Produtos a venda Equipe de Venda Sistema de Informação Clientes	Comprar e estocar os bens Disponibilizar os bens Vender os bens	Consumidores e bens juntos
Polícia	Policiais Sistemas de Informática	Prevenção de crimes Solução de crimes Coleta de informações Prisão de criminosos	Sociedade justa Sentimento de segurança

Características do Processo Produtivo

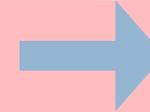
- Volume de output
- Variedade de output
- Variação da demanda do output
- Grau de Visibilidade que os consumidores possuem da produção de output

Dimensões diferenciadoras das Operações

Baixo



Volume de Operação



Alto

Baixa repetição

Maior participação dos operadores é possível

Menor padronização

Custo unitário mais alto

Alta repetição

Especialização

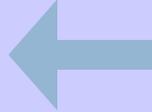
Maior padronização

Mais intensiva em capital

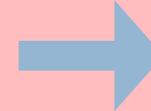
Custo unitário mais baixo

Dimensões diferenciadoras das Operações

Baixa



Variedade de Produtos



Alta

Maior rotinização

Maior padronização

Maior regularidade

Custo unitário mais baixo

Alta flexibilidade

Maior complexidade

Menor padronização

Maior customização

Custo unitário mais alto

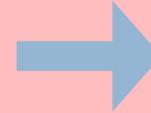
Dimensões diferenciadoras das Operações

Baixa



Capacidade estável
Maior rotinização
Maior previsibilidade
Maior uso da capacidade
Custo unitário mais baixo

**Variação da
Demanda**

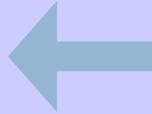


Alta

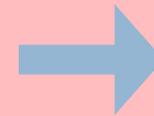
Capacidade ajustável
Antecipação
Alta flexibilidade
Maior complexidade
Custo unitário mais alto

Dimensões diferenciadoras das Operações

Baixo



Contato com o consumidor



Alto

Tempo entre produção e consumo padronizado

Pouca necessidade de habilidade no contato com o cliente

Maior centralização

Menor variabilidade

Maior uso da capacidade

Custo unitário mais baixo

Baixa tolerância de espera

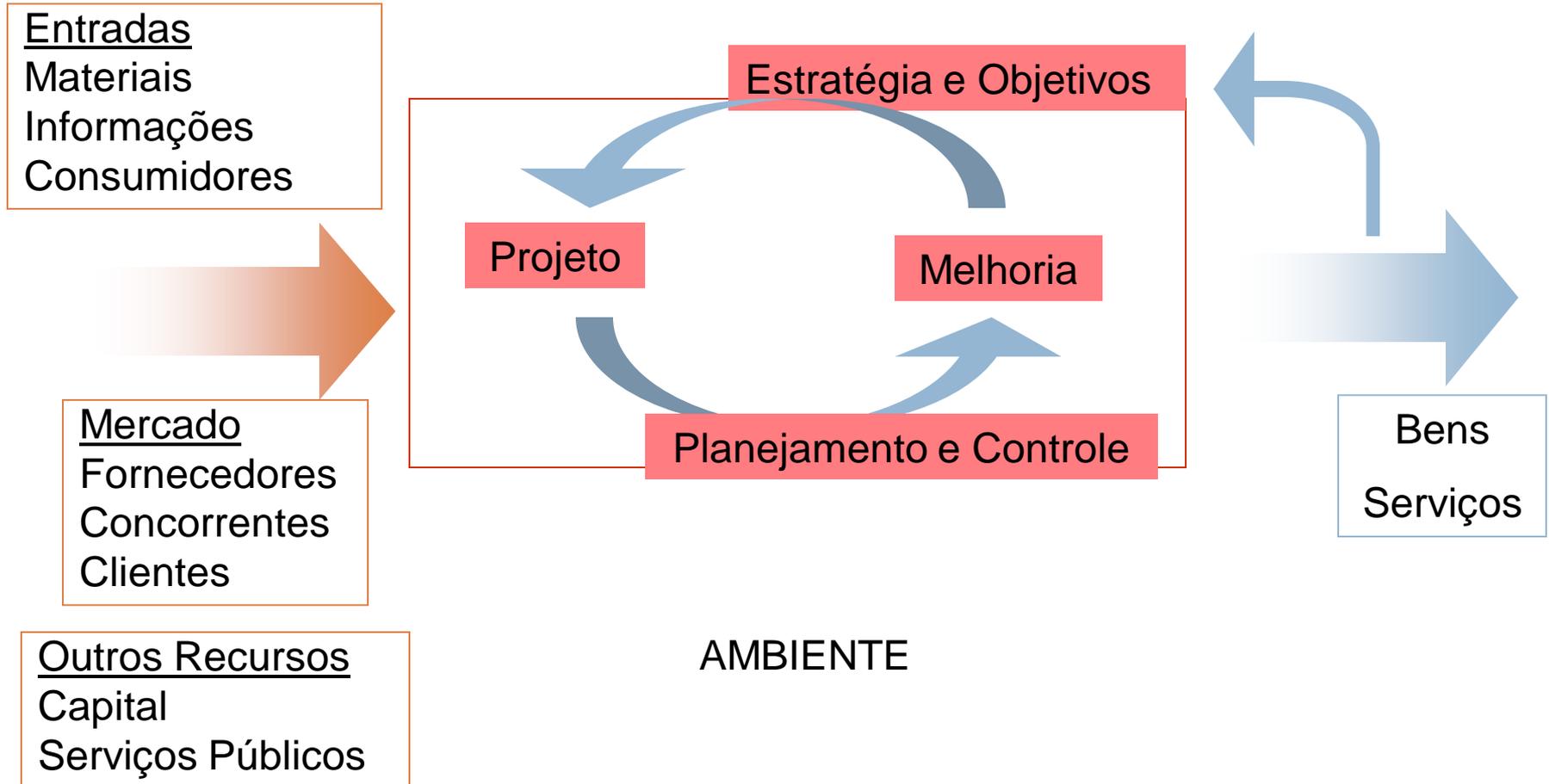
Critérios de qualidade mais subjetivos

Alta necessidade de habilidade no contato com o consumidor

Maior variabilidade

Custo unitário mais alto

Modelo da Administração da Produção



Estudo de Caso

Ler, discutir e responder as questões do Caso: Chad's
Creative Concepts

Grupo de no máximo 4 pessoas