

Introdução

SEP 5836 Técnicas de Suporte à Decisão Aplicadas à
Gestão de Desempenho de Cadeias de Suprimento

[1]

Sumário

- Avaliação de desempenho em EP;
- Cadeia de suprimentos;
- Dimensões de desempenho de cadeia de suprimentos;
- Abordagens para a solução de problemas e melhoria de desempenho.

[2]

Gestão de desempenho

- Objetiva melhoria!
- Depende de avaliação!
- Implica em desenvolver soluções e/ou tomar decisões!
- É um processo cíclico!

[3]

Avaliação de desempenho

- Avaliação qualitativa e quantitativa;
- Focada em processos de negócio das empresas/cadeia de empresas;
- Focada em dimensões ou critérios de desempenho de uma empresa/cadeia de empresas;

[4]

Process Classification Framework - APQC

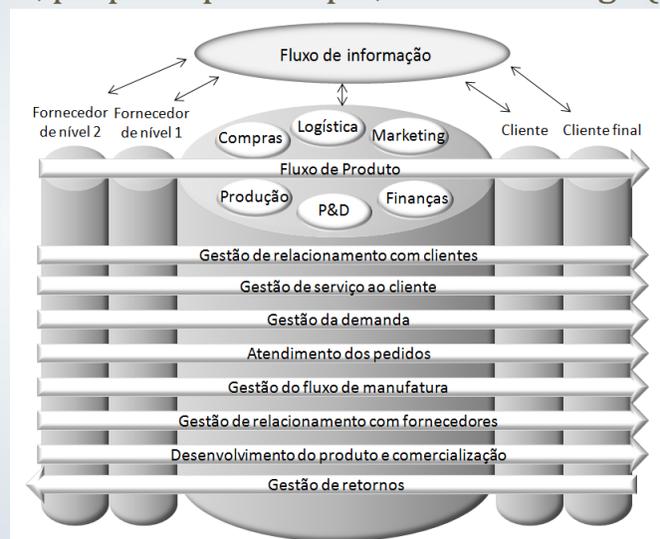
Processos Operacionais



Processos de Gestão e Serviços de Suporte

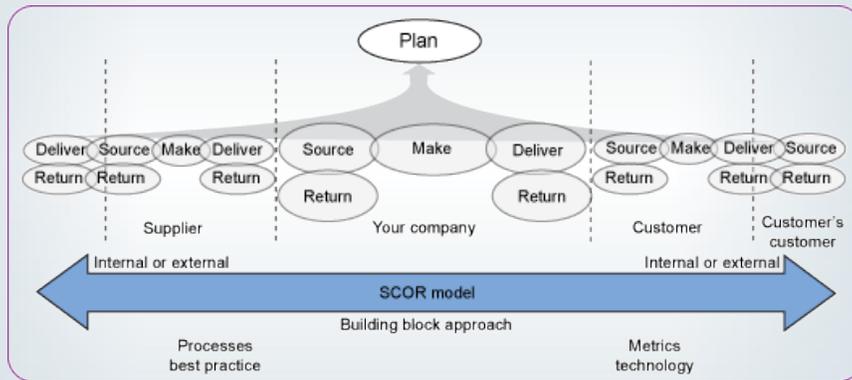


Modelo de gestão de SC baseado em processos de negócio, proposto por Cooper, Lambert e Pagh (1997)



[6]

Supply Chain Operation Reference – SCOR model



[7]

Objetivos de Desempenho

- Dois objetivos gerais:
 - **Melhoria da Eficácia:** refere-se ao quanto o resultado de um processo atende às expectativas do cliente ou receptor do resultado do processo.
 - **Melhoria da Eficiência:** é uma medida da economia na utilização recursos materiais e humanos utilizados no processo de obtenção de um determinado produto ou resultado; refere-se portanto à produtividade dos recursos.

[8]

Avaliação de desempenho

- Critérios:
 - Objetivos, quantitativos;
 - Subjetivos, qualitativos.
- Exemplos de critérios cuja avaliação é subjetiva:
 - Capacitação em gestão da qualidade;
 - Satisfação do cliente;
 - Reputação da marca, do fornecedor;
 - Comprometimento/envolvimento do funcionário
 - Capacidade de resolução de problemas;
 - Capacitação em desenvolvimento de produtos;
 - Colaboração;
 - Comunicação;
 - Etc.

[9]

Gestão de desempenho

- Avaliação da situação (desempenho) atual:
primeiro passo para manutenção, melhoria ou mudança;
- Etapas subsequentes do processo de gestão de desempenho depende da situação (problema):

[10]

Abordagens para análise e solução de problemas: visão geral

- A Abordagem para solução de problema depende da situação problema.

Podem ser agrupados em:

1. Problemas para os quais as possíveis soluções são desconhecidas.

Objetivo: gerar soluções

2. Problemas para os quais as soluções são conhecidas, mas a melhor solução não é óbvia.

Objetivo: decidir sobre a melhor solução

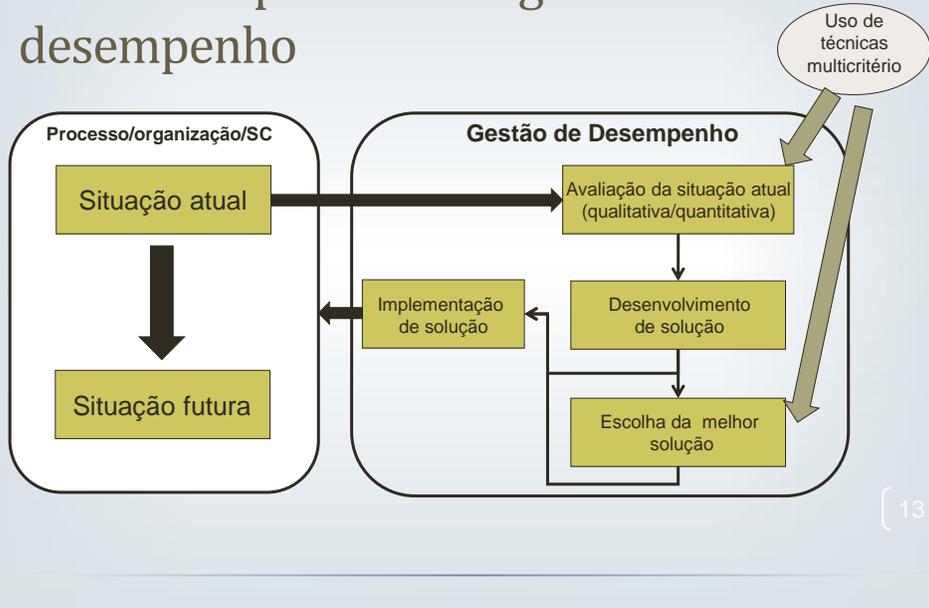
[11]

Abordagens para análise e solução de problemas: visão geral

1. Objetivo: gerar soluções:
 - Abordagem: análise de causas raízes (MASP) e/ou desenvolvimento de soluções criativas (breakthrough)
2. Objetivo: decidir sobre a melhor solução:
 - Analisar as soluções e tomar decisão e escolher, ordenar, agrupar.

[12]

Modelo de processo de gestão de desempenho



Tomada de decisão em gestão de desempenho de cadeias

- O foco desta disciplina é no processo de tomada de decisão sobre qual é a melhor decisão (dentro um conjunto de alternativas).
- Exemplos:
 - Seleção e avaliação de fornecedores: quais fornecedores selecionar? Qual o desempenho do fornecedor?
 - Decisão estratégicas: onde investir? Onde instalar uma planta? Portfolio de produtos? Etc
 - Decisões relacionadas à gestão da cadeia de suprimentos

Tomada de decisão em gestão de desempenho de cadeias

- O foco desta disciplina é em modelos e técnicas de decisão multicritério.