

# **PRO3610 - Métodos e Meios de Produção**

## **Produção e Operações**

Prof. Fausto Mascia  
E-mail: [fmascia@usp.br](mailto:fmascia@usp.br)

## Produção e Operações

Conjunto de atividades envolvendo transformações de insumos em produtos passíveis de uso, de modo a criar um valor econômico.

Compreende a criação de bens e/ou serviços.

Sistema de produção – definido em termos de ambiente, insumos, sistema de transformação, resultados e mecanismos de monitoração e controle.

# Diferenças entre Bens e Serviços

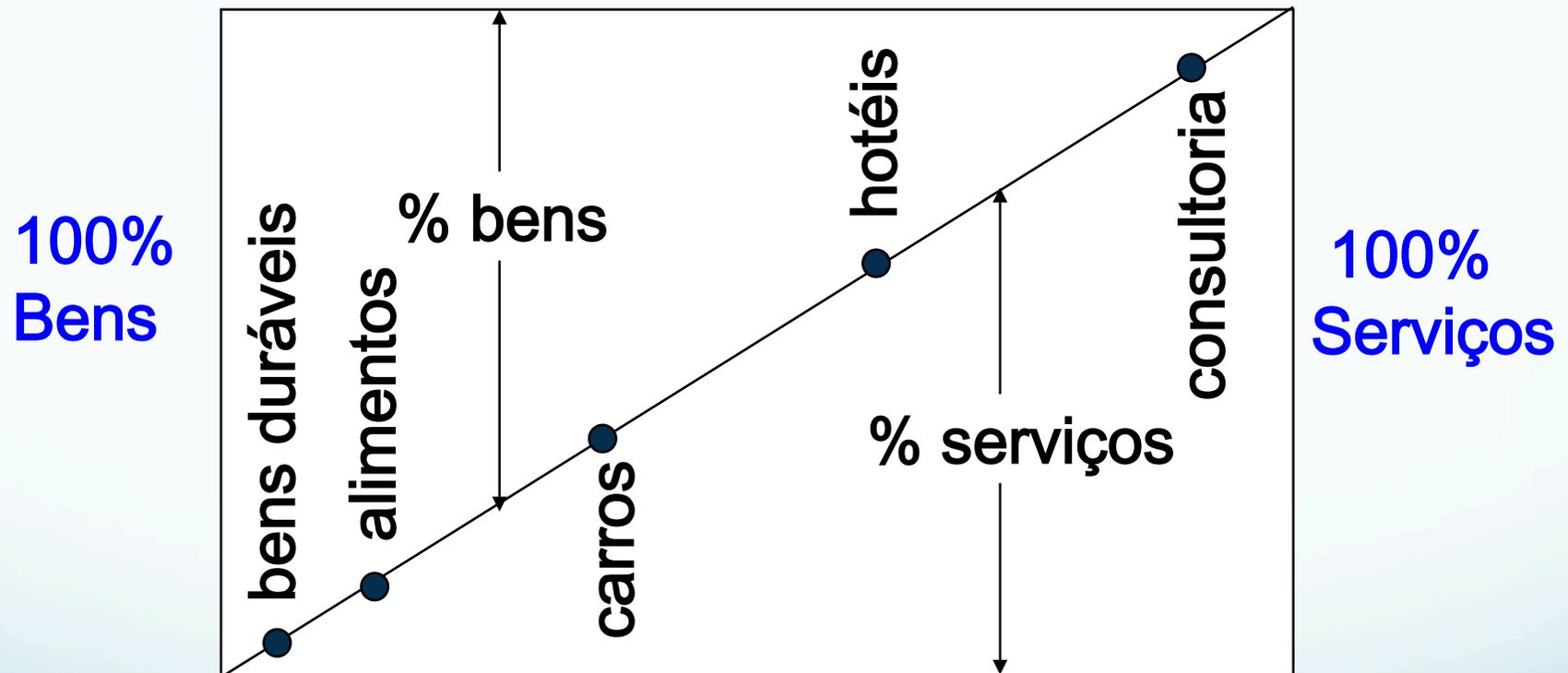
## Bens

- Tangíveis
- Podem ser estocados
- Pouca interação entre cliente e processo

## Serviços

- Intangíveis
- Não podem ser estocados
- Interação direta entre cliente e processo

# Produtos são um “composto” de Bens e Serviços



## Caso IKEA

Varejo de loja de móveis



A **IKEA**, uma das maiores varejistas de móveis do mundo, conta com mais de 300 lojas em 36 países, a maioria delas na Europa, nos Estados Unidos, no Canadá, na Ásia, Oriente Médio, América do Sul e Oceania.

<https://ikeamuseum.com/en/>

<https://ikeamuseum.com/en/explore/the-story-of-ikea/>

## Caso IKEA



Ingvar Kamprad

★ 1926 +2018 Suécia

Começou jovem vendendo de porta em porta.

2007 – faturamento de US\$ 30 bilhões

## Caso IKEA



Sua primeira loja em Estocolmo (nos anos 50) – terreno afastado – sem usar displays – organizou os móveis próximo ao que as pessoas encontrariam nos ambientes domésticos.

Os clientes retiravam os móveis no depósito.

Conceitos: móveis com inovação e estilo

***Flat packaging***: quase todos os produtos são projetados de modo a ter uma embalagem compacta – redução dos custos de expedição, minimiza danos durante o transporte, aumenta a capacidade de armazenamento.



LÖVET table

O conceito foi empregado pela primeira vez quando um funcionário não conseguia colocar uma mesa dentro do porta malas de um carro. Ele tirou as pernas da mesa para remontá-las mais tarde.



A mudança no formato da embalagem trouxe uma outra **inovação**: os próprios clientes **montavam** os móveis comprados. Este fato não foi considerado como um aspecto negativo dos produtos.





O que é o mais interessante sobre a estratégia de design da IKEA?

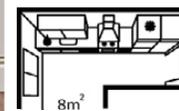
*"A empresa começa com o preço que o cliente vai pagar, em seguida, descobre a maneira de produzi-lo. Isso é contrário à forma como as outras empresas operam"* (Kamprad).

*"Projetar uma mesa que custa mil dólares é fácil para um designer de móveis. Mas projetar uma mesa com design, funcional e elegante, que custa cinquenta dólares só pode ser feito pelos melhores designers"*.



**25**  
anos  
de Garantia  
GRATUITA

As cozinhas METOD  
têm 25 anos de garantia gratuita.  
➤ **Mais na página 321.**



**1.975€**

**04 Novidade METOD/HITTARP**  
cozinha

► **O que está incluído no preço da cozinha?** Veja a pág. 324.

**Eletrodomésticos**  
(Forno, Placa, Exaustor, Frigorífico/  
Congelador e Máquina lavar loiça)

**1.565€**

**Serviço de instalação**  
(inclui eletrodomésticos):

**280€**

► **Mais sobre o Serviço de instalação de cozinhas** na pág. 315.

01



04 STOCKHOLM  
vitrina  
299€



02 STOCKHOLM  
sofá 3 lugares  
799€



03



05 TIMSFORS  
sofá 2 lugares  
649€



**A combinação perfeita.**

Se um prefere um apoio mais firme e o outro prefere afundar-se em conforto, opte por uma solução para cada um e poderão viver felizes para sempre.

**Recupere o seu quarto.**

Com arrumação oculta, pode guardar todos os objetos que acabam perdidos no quarto, simplesmente por falta de melhor sítio para os guardar.



03 MALM estrutura cama  
c/4 gavetões 180x200cm  
**329€**

05 **Novidade** VARV candeeiro  
secretária c/carregamento s/fios  
**65€**

04 KIVIK repousa-pés  
c/arrumação  
**169€**

É surpreendente o espaço de arrumação que existe debaixo desta cama com o novo tamanho de 180x200cm! E que tal aproveitá-lo?

02 BESTÅ combinação  
arrumação TV/portas vidro  
**469€**

03

04 GRUNDTAL  
carrinho de cozinha  
**119€**

Abasteça um carrinho  
com aperitivos para poupar  
viagens à cozinha.

Por vezes, para estar tudo  
organizado, basta fechar a gaveta.

06

05



ABSTRAKT white kitchen  
**£2140**  
 (Price based on standard combination kitchen)

NUTID HIN4T  
 induction hob  
**£299**

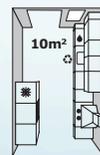
**We think green.  
 Whatever colour  
 your kitchen**



RINGSKÄR single-lever  
 kitchen mixer tap  
**£79**

LEFT PAGE:  
**ABSTRAKT white kitchen with FAKTUM frame £2140\***  
 ABSTRAKT doors in high-gloss foil finish. Styled with STRECKET aluminium handles and NUMERÄR solid oak worktop.  
**\*What's in the kitchen price?**  
 See page 36  
**NUTID HIN4T induction hob £299** 4 induction zones generating a magnetic field. Ideal for short, low-energy boil-up and fast, precise regulation of heat. 58x51, H5.6cm. Black. 301.476.18  
**UDDEN kitchen trolley £39.99** Gives you extra storage, utility and workspace. Stainless steel. Designer: Ehlén Johansson. 54x54, H83cm. Silver colour. 601.169.98

THIS PAGE:  
**RINGSKÄR single-lever kitchen mixer tap £79**  
 Function to reduce water flow without affecting pressure. Saves water and energy. Chrome-plated brass. Designer: Mikael Warnhammar. H39cm. 101.296.82  
**RATIONELL waste sorting container for cabinet £31.94**  
 Plastic. Designer: Marcus Arvonen. W80cm. 198.707.39



**ABSTRAKT white kitchen**  
**Typical 0% APR**  
**12 monthly repayments**  
**of £178.34/month**  
**Total amount payable £2140**  
 See page 88 for more information.  
 Credit is provided by IKANO Financial Services Limited and is available subject to status to UK residents over the age of 18. Registered address: Adam House, Player's Court, Player Street, Nottingham, NG7 5LN

◀ **Add air and save water every day**

Most of our taps are equipped with a water-saving function, automatically reducing your water consumption by over 30%. But they also retain the flow level that you're used to, and it's all achieved just by introducing air into the water stream. So you can cut water wastage, lower your energy bills, and do the environment a favour into the bargain.

▼ **Reduce, reuse, recycle**

We're on a mission to make waste-sorting and recycling as easy as possible for you at home. Our RATIONELL range helps you organise and recycle all that household waste – be it bottles and batteries, or noodles and newspapers. Discover the delights of life with a complete set of practical, easy to clean, waste sorting bins.



RATIONELL waste sorting  
 container for cabinet  
**£31.94**



Mercado-alvo – para pessoas que gostam de móveis com estilo, mas tem orçamento limitado.

Kamprad nomeou seus móveis com lugares escandinavos por serem mais fáceis de se lembrar.

A filosofia de vendas: deixar o cliente à vontade e com tempo para pensar; vendedores quando solicitados (consultores), produtos com etiquetas indicam preço, dimensões, materiais, país de origem. Códigos.



## Produtos + **serviços**

Seja o seu próprio designer de interiores com a ajuda das Ferramentas de Planificação da IKEA.

Software – permite experimentar combinações diferentes - desenhe os cômodos, coloque as mobílias, mude a disposição dos móveis e escolha vários estilos até ficar satisfeito com o resultado.

Quando estiver satisfeito com o seu plano, guarde-o diretamente no servidor da IKEA para que o possa consultar na sua loja.