

PRO 2304

Princípios de Gestão da Produção e Logística

Profa. Dra. Marly Monteiro de Carvalho

LGP
www.pro.poli.usp.br/lgp

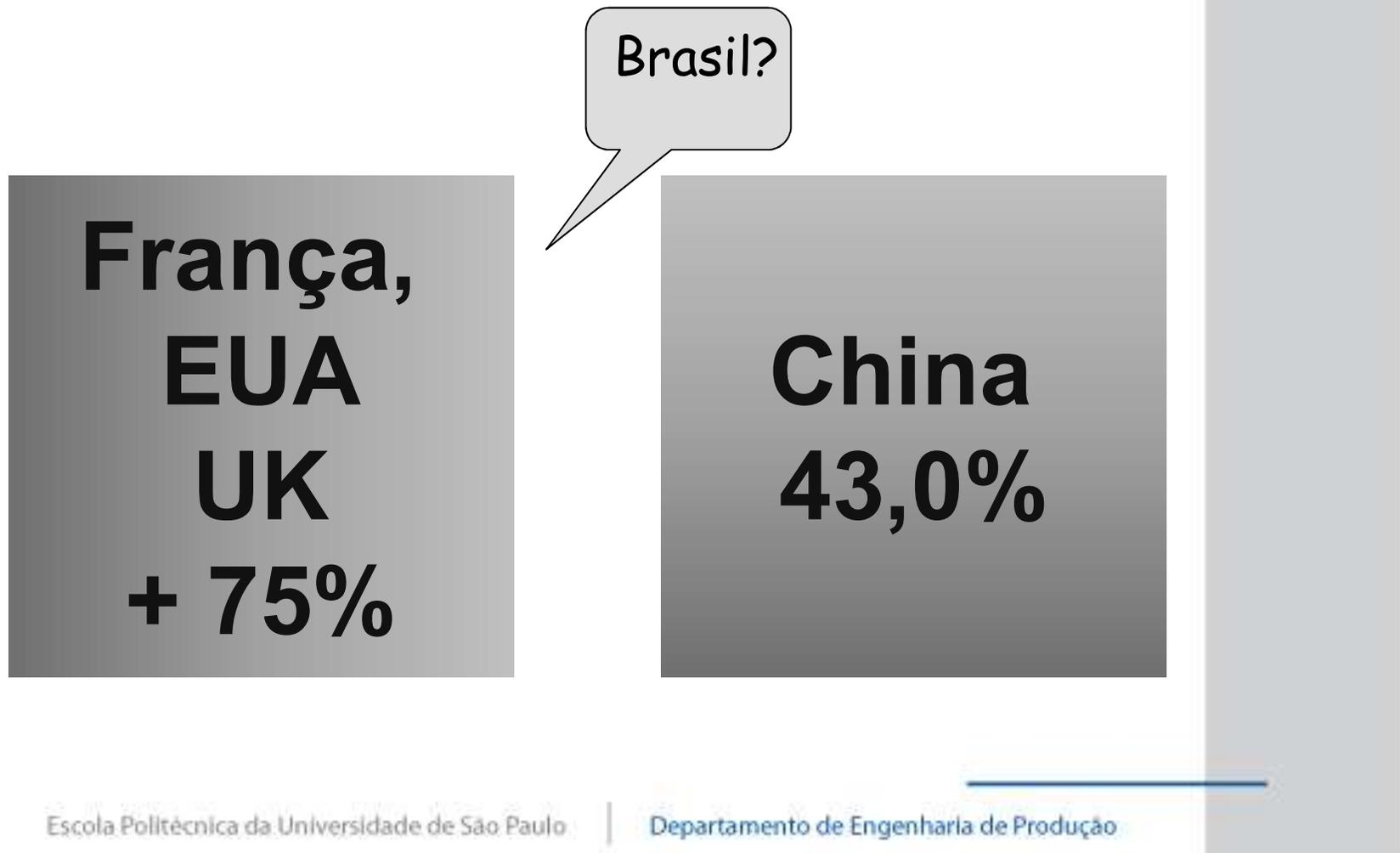


Agenda

- ➔ **1. Serviços**
2. Manufatura

Em que área vocês acham que vão trabalhar? Que tipo de empresa ou organização?

Participação dos serviços no PIB



Participação dos serviços no PIB

País	%
China	43,0
Índia	55,2
Rússia	59,1
Brasil	67,4
Alemanha	71,3
Suécia	71,6
Itália	72,8
Japão	73,8
Inglaterra	76,8
EUA	76,8
França	79,5

Maior % dentre os
BRIC

O setor de serviços foi responsável por cerca de ~57% dos postos de trabalho criados no Brasil em 2018, seguido pelo comércio (19%).

CIA (Central Intelligence Agency, EUA), 2010.

Participação dos serviços no Emprego

Economia

Agropecuária

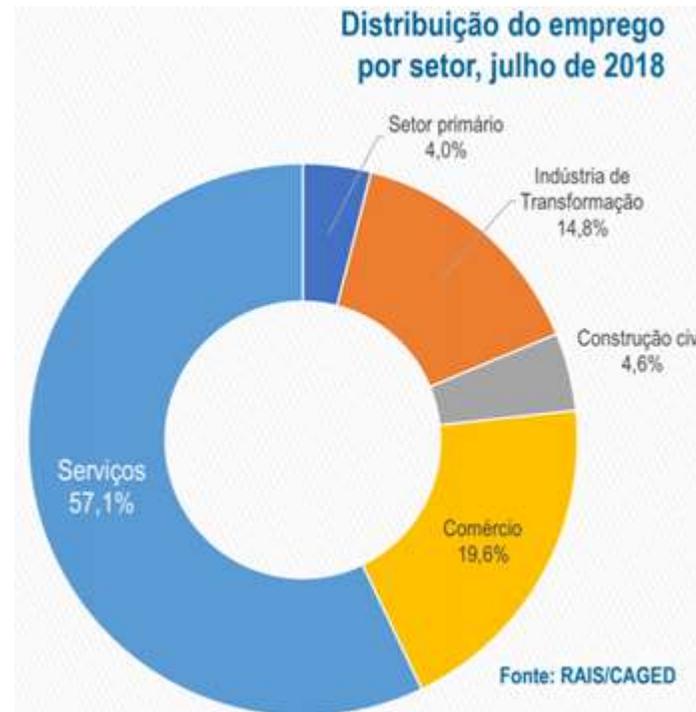
Extrativa

Transformação

Construção

Comércio

Serviços



julho de 2018

O que é serviços?

O que é serviço?

“Serviço: resultado gerado por atividades na **‘interface entre fornecedor e cliente’** e por atividades internas do fornecedor para atender às necessidades do cliente.”

NBR ISO9004-2

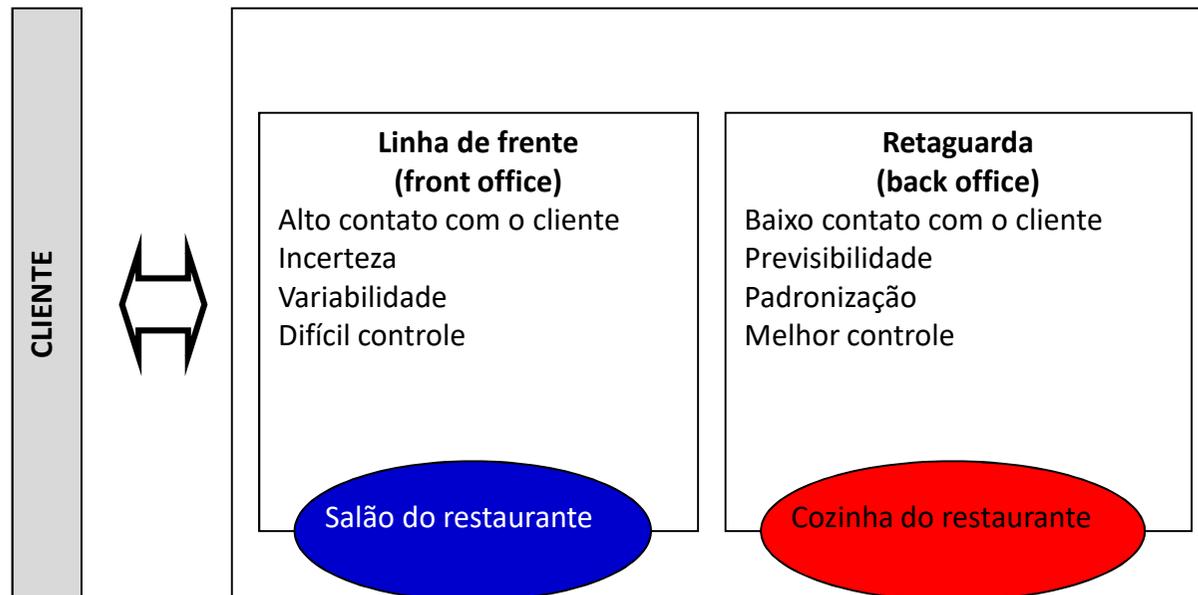


Características de serviços:

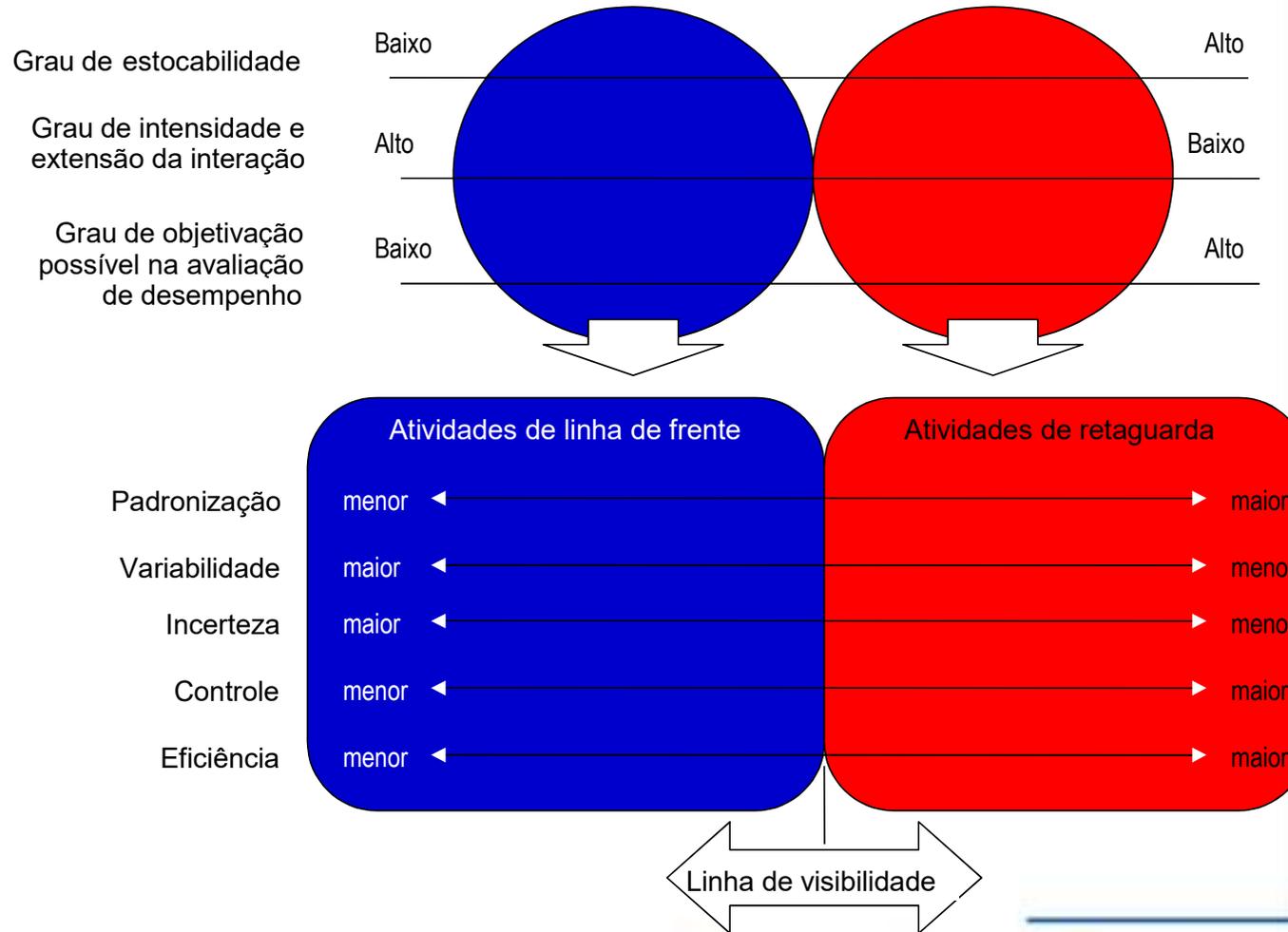
- # Intangibilidade
 - # Heterogeneidade
 - # Trabalho não armazenável (Estocabilidade)
 - # Necessidade da participação do cliente
 - # Simultaneidade produção - consumo
- Mas em que grau estas características marcam a gestão nas diferentes tipos de organizações de serviços?



Sistema de Operação de Serviços



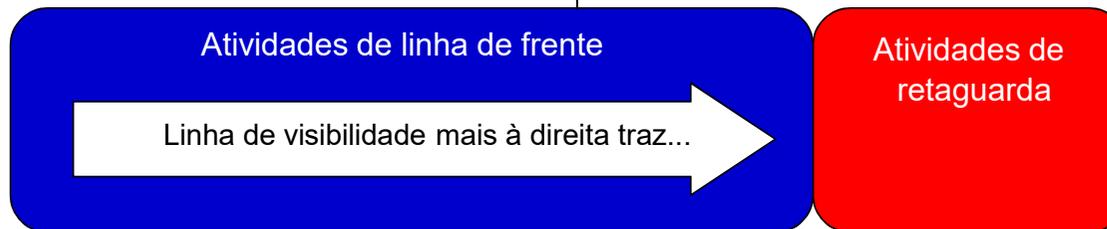
Front office / back office



Movendo a linha de visibilidade



Vantagens	Desvantagens
<p>Maior eficiência operacional Maior consistência de qualidade por possível automação Favorece concorrência por preço Menor qualificação exigida da força de trabalho</p>	<p>Menos interação e relacionamento com clientes Imagem de serviço impessoal e "padronizado" Aumenta distância da gestão para o cliente Diminui dependência da força de trabalho</p>



Vantagens	Desvantagens
<p>Mais interação e relacionamento com clientes Imagem de serviço pessoal e customizado Aumenta sensação de controle pelo cliente Favorece relacionamento mais próximo</p>	<p>Menor eficiência operacional Frontoffice dispersa com numerosas interações Menor consistência de qualidade Aumenta dependência da força de trabalho Maior qualificação exigida da força de trabalho</p>



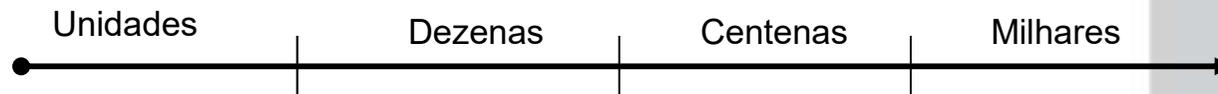
Características da cadeia de valor

<i>Ênfase produto - retaguarda</i>	<i>Ênfase serviço – linha de frente</i>
<p>Maior orientação para a produção de bens</p>	<p>Serviços intangíveis baseados em conhecimento e experiência.</p>
<p>Primazia implícita das atividades primária sob as atividades de suporte.</p>	<p>Atividades de suporte tem mais importância, agregando valor diretamente via criatividade humana.</p>
<p>Unidirecional, segue o fluxo físico dos materiais.</p>	<p><i>Feedback</i> contínuo de informações, desenvolvimento de ferramentas e uso de experiência.</p>
<p>Reflete prioridades de investimento de capital em plantas, equipamentos e automação .</p>	<p>Recursos Humanos são mais importantes que capital</p>



Intensidade de interação

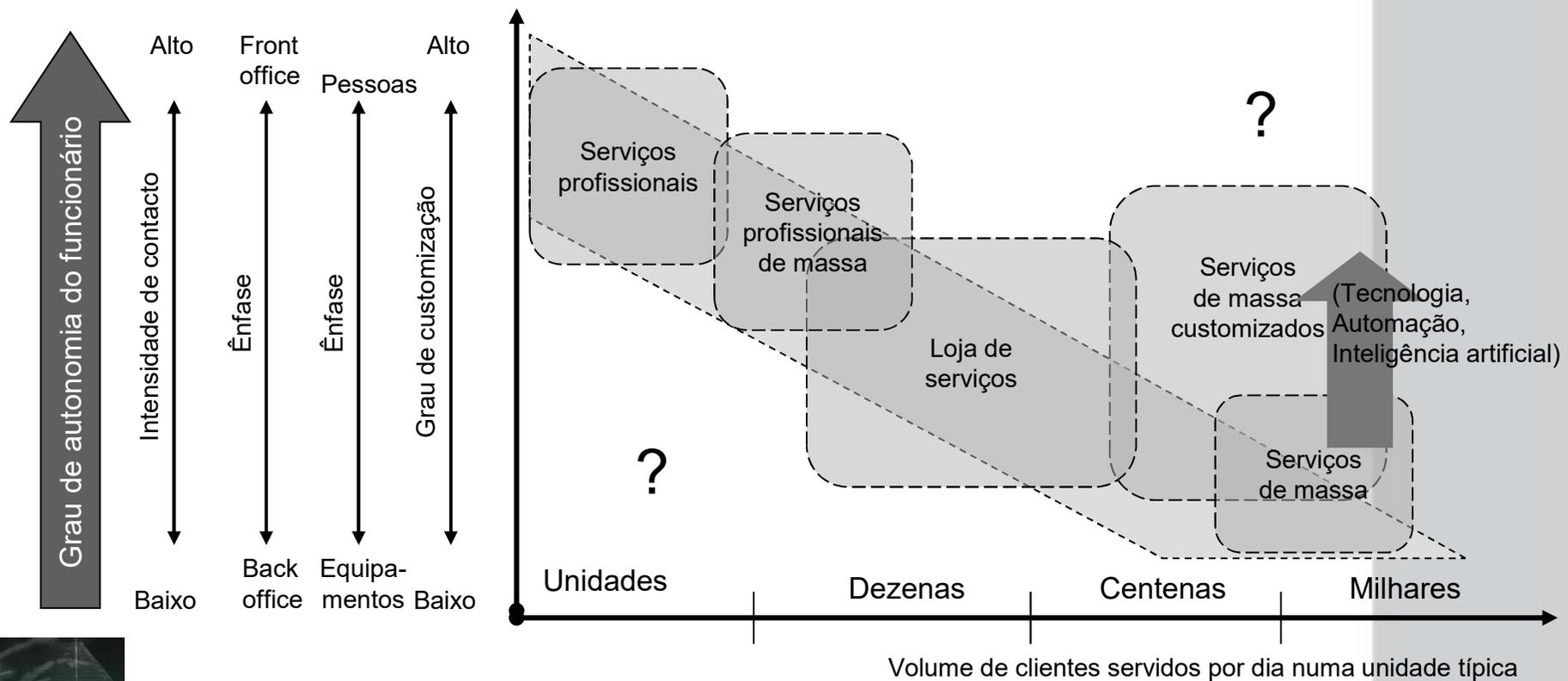
Customizado  Massa



Saúde	Psicanálise	Consulta clínica	Cirurgia miopia	Laboratório	Aconselhamento TV
Financeiro	Private banking	Pessoa jurídica	Pessoas físicas "especiais"	ATM/Internet banking	
Transporte	Limousine	Avião 1ra classe	Avião econômica	Ônibus urbano	Metrô
Hotelaria	Villa em Como	L'Hotel	Sofitel	Novotel	Ibis/F1 Acomodação universitária
Alimentação	Trois Gros	Antiquarius	Famiglia Mancini	America Burger	McDonalds Sopão

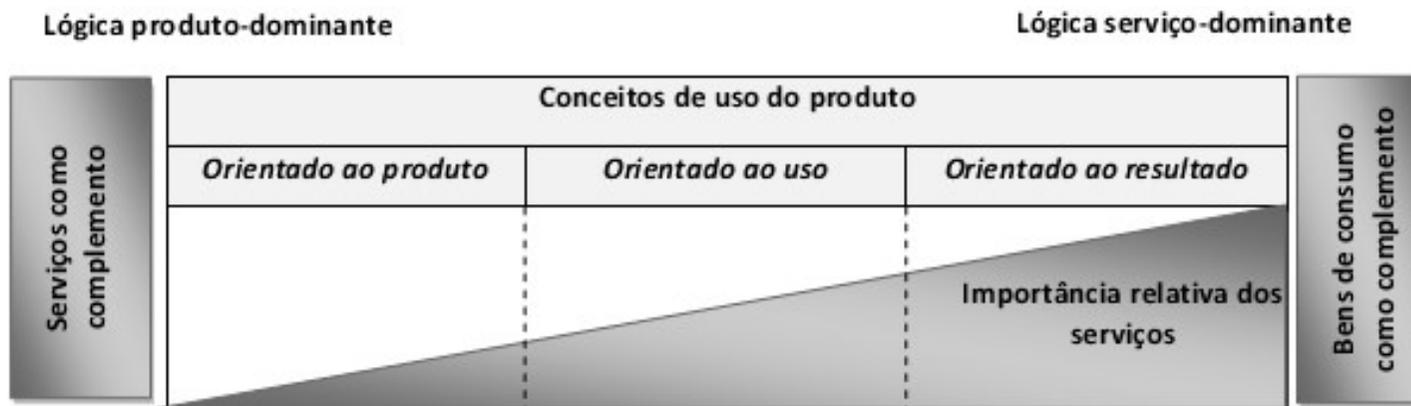


Tipologia de serviços



Sistemas Produto - Serviço (PSS)?

- Orientado a produto: maneira tradicional de venda de um produto incluindo venda de serviços adicionais, tais como serviço de pós-venda
- Orientado ao uso: venda do uso e disponibilidade de um produto que não é de propriedade do cliente (ex: *leasing*...).
- Orientado a resultado: venda de um resultado ou capacidade ao invés do produto (por exemplo km, número de cópias...).



Pacotes de “valor”: Produtos & Serviços



Estudo de Caso