

# ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO

**Professor:**

Luis Guilherme Magalhães

[professor@luisguilherme.adm.br](mailto:professor@luisguilherme.adm.br)

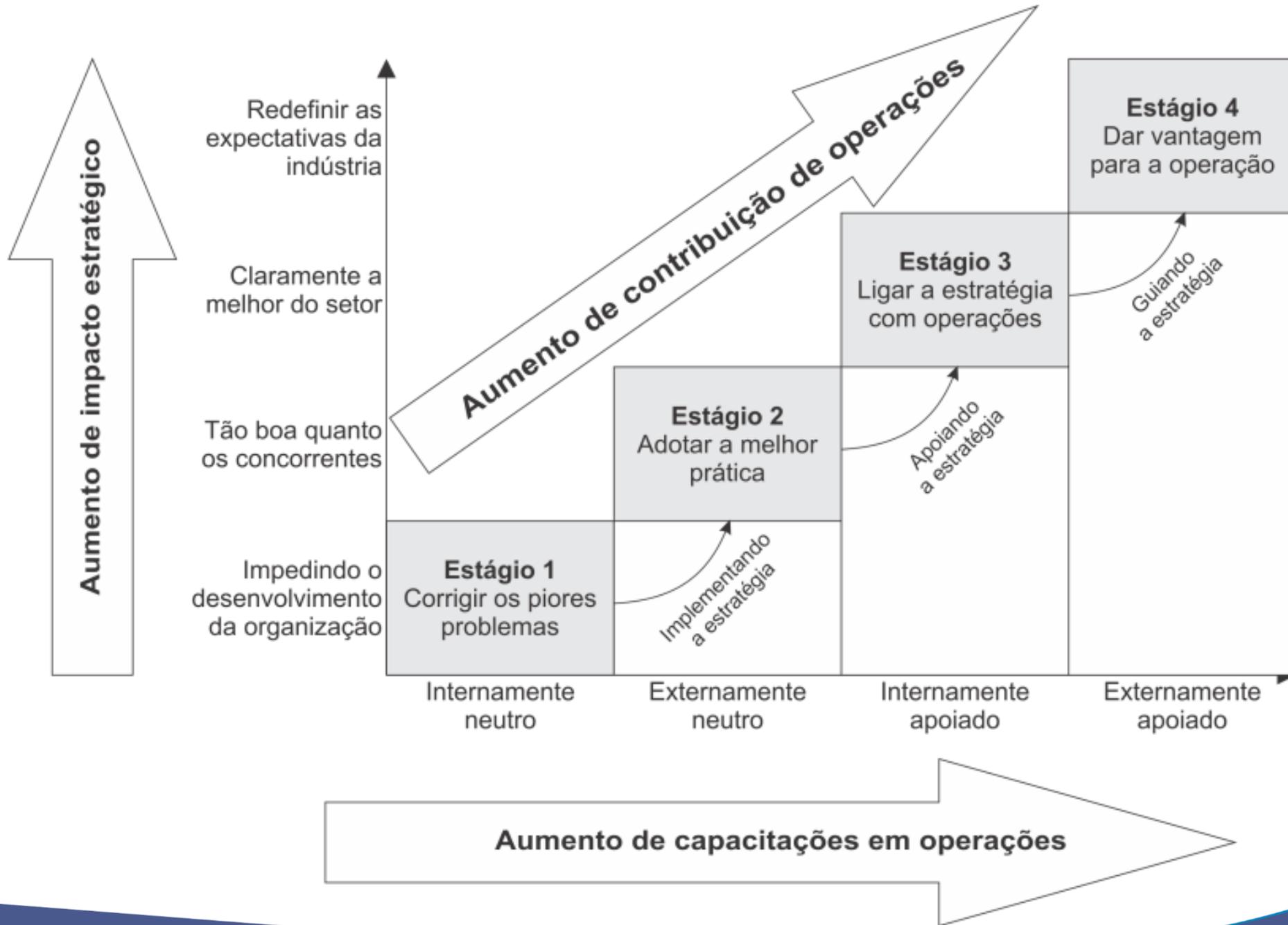
[www.luisguilherme.adm.br](http://www.luisguilherme.adm.br)

(62) 9607-2031

# PAPEL ESTRATÉGICO E OBJETIVOS DA PRODUÇÃO

# FUNÇÃO DA PRODUÇÃO

- Implementação da estratégia empresarial
  - Colocar em prática a estratégia
- Apoio para estratégia empresarial
  - Aprimorar e refinar os objetivos estratégicos
- Impulsionamento da estratégia empresarial
  - Dar vantagem única a longo prazo



Fonte: SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JONHSTON, Robert. **Administração da produção**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. (pag. 41)

# OBJETIVOS DE DESEMPENHO

- Qualidade
- Velocidade
- Confiabilidade
- Flexibilidade
- Custo

# OBJETIVO QUALIDADE

- Qualidade dentro da operação
  - Qualidade reduz custo
  - Qualidade aumenta a confiabilidade

## Qualidade pode significar...

### Hospital

- Pacientes recebem o tratamento mais apropriado
- O tratamento é conduzido de maneira correta
- Os pacientes são consultados e mantidos informados
- Os funcionários são corteses, amigáveis e solícitos

### Fábrica de automóveis

- Todos os componentes são fabricados conforme as especificações
- A montagem atende às especificações
- O produto é confiável
- O produto é atraente e sem defeitos

### Empresa de ônibus urbanos

- Os ônibus são limpos e arrumados
- Os ônibus são silenciosos e não emitem gases poluentes
- O horário é rigoroso e atende às necessidades dos usuários
- Os funcionários são corteses, amigáveis e solícitos

### Supermercado

- Os produtos estão em boas condições
- A loja é limpa e organizada
- A decoração é adequada e atraente
- Os funcionários são corteses, amigáveis e solícitos

Fonte: SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JONHSTON, Robert. **Administração da produção**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. (pag. 41)

# OBJETIVO VELOCIDADE

- Velocidade da operação interna
  - Velocidade reduz estoques
  - Velocidade reduz riscos

## Velocidade pode significar...

### Hospital

- O tempo entre a solicitação de tratamento e sua realização é mínimo
- O tempo para o resultado dos exames, raios X etc. é mínimo

### Fábrica de automóveis

- O tempo entre o pedido de um carro específico por um revendedor e sua entrega ao consumidor é mínimo
- O tempo de espera pela assistência técnica é mínimo

### Empresa de ônibus urbanos

- O tempo total da jornada para o usuário atingir seu destino é mínimo

### Supermercado

- O tempo envolvido na transação total, desde a chegada à loja, realização das compras e retorno do consumidor a sua casa, é mínimo
- Imediata disponibilidade de bens

Fonte: SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JONHSTON, Robert. **Administração da produção**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. (pag. 42)

# OBJETIVO CONFIABILIDADE

- Confiabilidade na operação interna
  - Confiabilidade economiza tempo
  - Confiabilidade economiza dinheiro
  - Confiabilidade da estabilidade

## Confiabilidade pode significar...

### Hospital

- A proporção de consultas canceladas é mínima
- As consultas são realizadas no horário programado
- Os resultados dos exames, raios X etc. são entregues como prometido

### Fábrica de automóveis

- Entrega veículos aos revendedores no tempo previsto
- Entrega peças de reposição aos centros de serviços no tempo previsto

### Empresa de ônibus urbanos

- Cumpre horários fixados em todos os pontos do trajeto
- Mantém assentos disponíveis para os passageiros

### Supermercado

- Previsibilidade do horário de funcionamento
- A proporção de bens em falta é mínima
- O tempo de fila é mínimo
- Disponibilidade de vagas no estacionamento

Fonte: SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JONHSTON, Robert. **Administração da produção**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. (pag. 44)

# OBJETIVO FLEXIBILIDADE

- Customização em massa
  - Agilidade
- Flexibilidade na operação interna
  - Flexibilidade agiliza a resposta
  - Flexibilidade economiza tempo
  - Flexibilidade mantém a confiabilidade

## Flexibilidade pode significar...

### Hospital

- Flexibilidade de produto/serviço - introdução de novos tipos de tratamento
- Flexibilidade de compostos (*mix*) - ampla variedade de tratamentos disponíveis
- Flexibilidade de volume - habilidade de se ajustar ao número de pacientes atendidos
- Flexibilidade de entrega - habilidade de reprogramar consultas

### Fábrica de automóveis

- Flexibilidade de produto/serviço - introdução de novos modelos
- Flexibilidade de compostos (*mix*) - ampla variedade de opções disponíveis
- Flexibilidade de volume - habilidade de se ajustar ao número de veículos fabricados
- Flexibilidade de entrega - habilidade de reprogramar as prioridades de produção

### Empresa de ônibus urbanos

- Flexibilidade de produto/serviço - introdução de novas rotas ou excursões
- Flexibilidade de compostos (*mix*) - grande número de locais servidos
- Flexibilidade de volume - habilidade de se ajustar à frequência dos serviços
- Flexibilidade de entrega - habilidade de reprogramar as viagens

### Supermercado

- Flexibilidade de produto/serviço - introdução de novos bens ou promoções
- Flexibilidade de compostos (*mix*) - ampla variedade de bens estocados
- Flexibilidade de volume - habilidade de se ajustar ao número de consumidores atendidos
- Flexibilidade de entrega - habilidade de repor estoque de itens em falta (ocasionalmente)

# OBJETIVO CUSTO

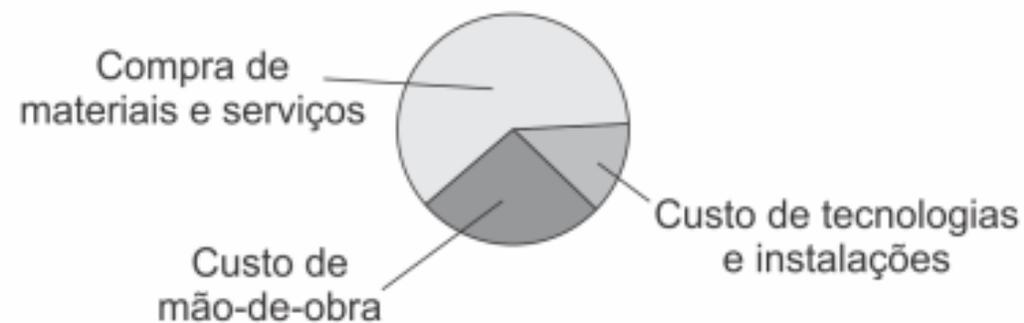
- Mantendo baixos custos de produção
  - Aprimorando a produtividade
  - Redução de custos por meio de eficácia interna

## Custo pode significar...

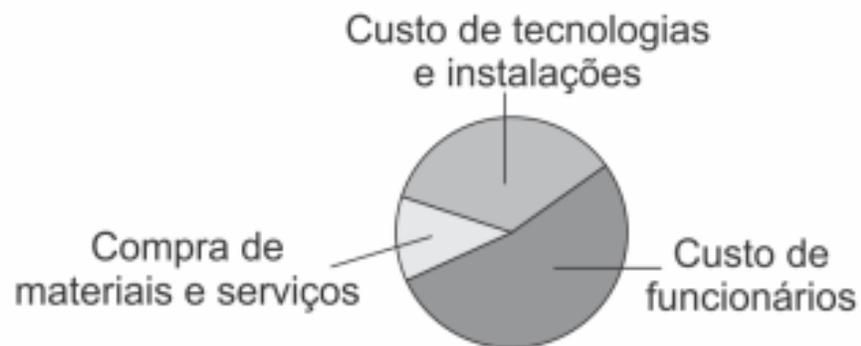
### Hospital



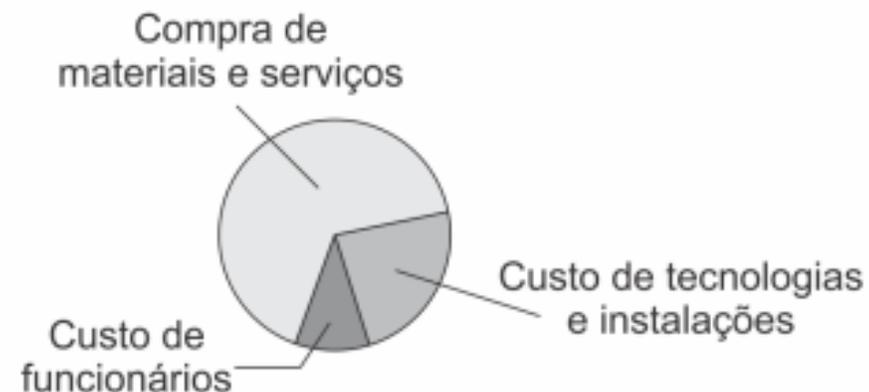
### Fábrica de automóveis



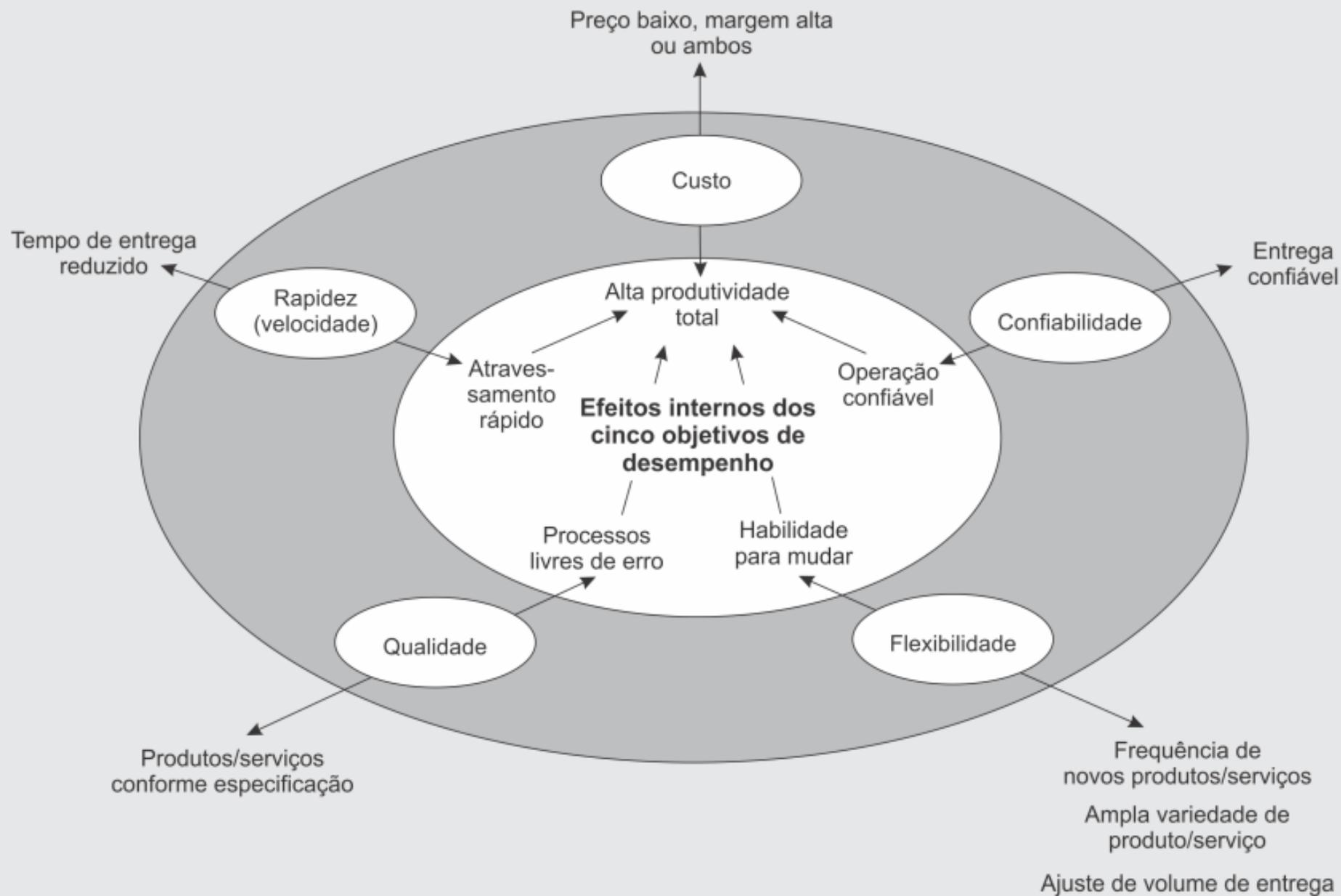
### Empresa de ônibus urbanos



### Supermercado



## Efeitos externos dos cinco objetivos de desempenho



Fonte: SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JONHSTON, Robert. **Administração da produção**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. (pag. 51)