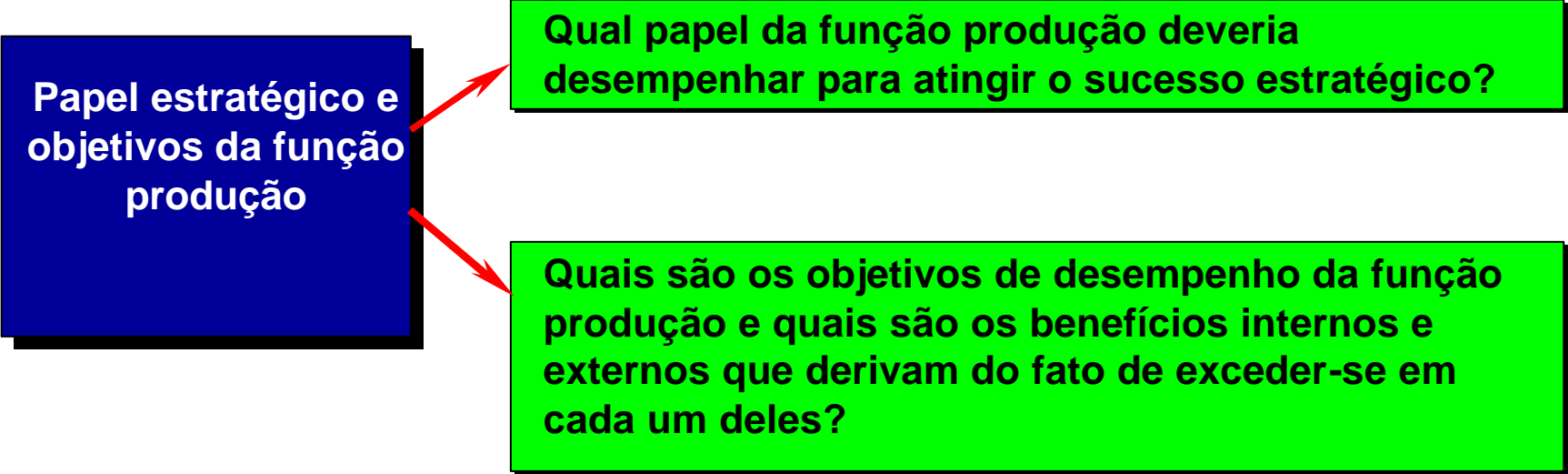


# ADM 250

## capítulo 2 - Slack, Chambers e Johnston complementação

# Perguntas que se esperam respondidas ao final do capítulo 2

**Papel estratégico e objetivos da função produção**

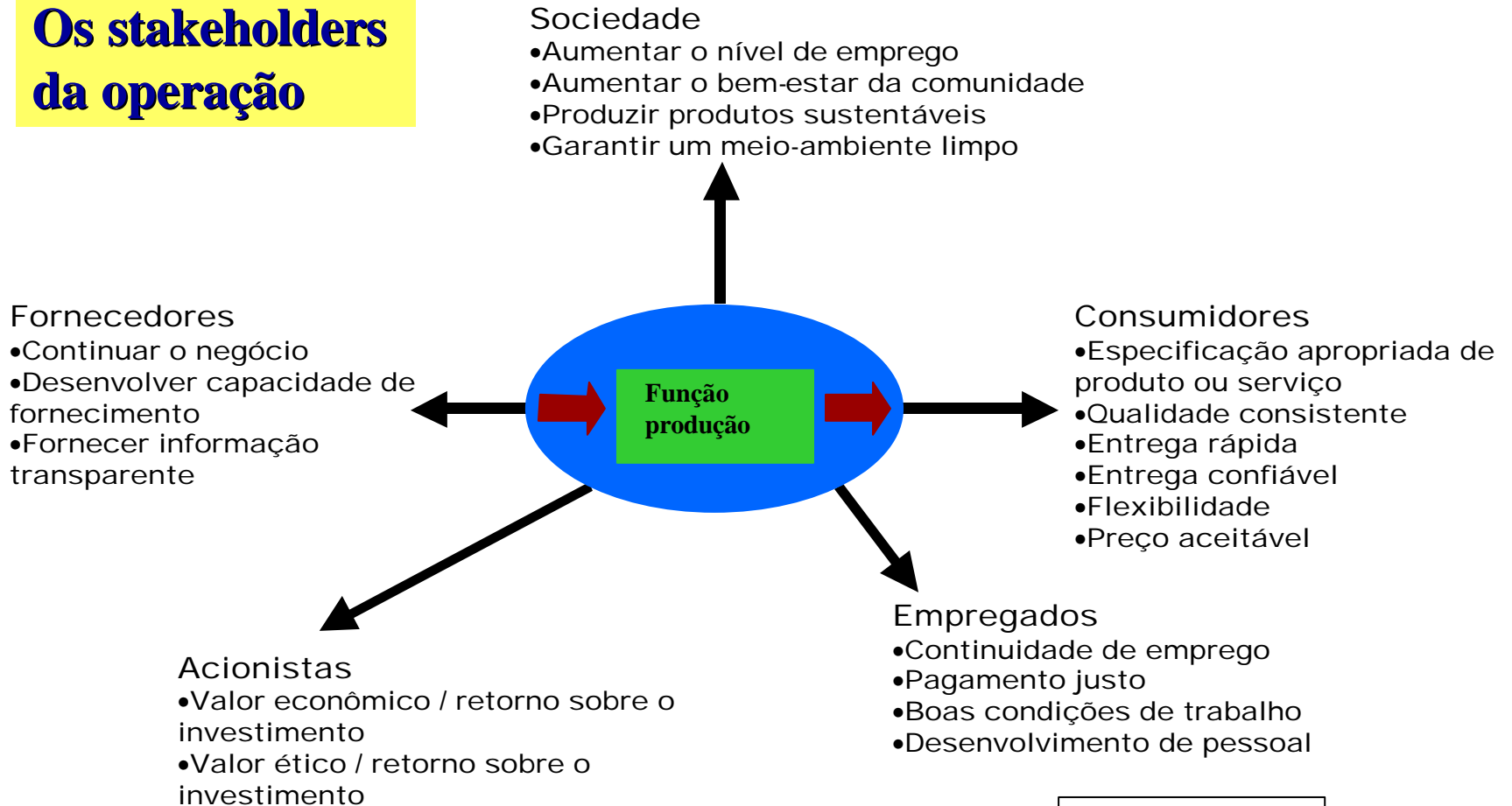


**Qual papel da função produção deveria desempenhar para atingir o sucesso estratégico?**

**Quais são os objetivos de desempenho da função produção e quais são os benefícios internos e externos que derivam do fato de exceder-se em cada um deles?**

# Objetivos estratégicos amplos para uma operação

## Os stakeholders da operação



# Cinco objetivos de desempenho

- **Fazer certo as coisas = qualidade**
- **Fazer as coisas com rapidez = rapidez**
- **Fazer as coisas em tempo = confiabilidade**
- **Mudar o que faz = flexibilidade**
- **Fazer as coisas o mais barato possível = custo**

# Objetivo qualidade

- **Qualidade é um objetivo particularmente importante**
- **É um dos objetivos mais facilmente identificáveis pelo consumidor**
- **Importância da qualidade dentro da operação**
- **Qualidade reduz custos**
- **Qualidade aumenta a confiabilidade**

# Qualidade significa coisas diferentes em operações diferentes

## 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

# Objetivo rapidez

- **O tempo de espera para receber produtos ou fornecer atendimento nos serviços**
- **Rapidez interna nas micro-operações internas**
- **Rapidez reduz estoques**
- **Rapidez reduz riscos**
- **Rapidez auxilia no planejamento**

# Rapidez significa coisas diferentes em operações diferentes

## 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 aos 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 é mínimo
- imediata disponibilidade de bens



# Objetivo confiabilidade

- **O conceito confiabilidade é mais amplo**
- **Pode-se usar o termo dependabilidade**
- **Economiza tempo**
- **Economiza dinheiro**
- **Oferece estabilidade às operações**
- **Aumenta a confiança entre as micro-operações internas**

# Confiabilidade significa coisas diferentes em operações diferentes

## 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 o horário fixado 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

# Objetivo flexibilidade

- **Flexibilidade de produto / serviço**
- **Flexibilidade de composto (mix)**
- **Flexibilidade de volume**
- **Flexibilidade entrega**
- **Flexibilidade na operação interna**
  - **Agiliza a resposta**
  - **Economiza tempo**
  - **Mantém confiabilidade**

# Flexibilidade significa coisas diferentes em operações diferentes

## Hospital

- flexibilidade de produto/serviço – introdução de novos tipos de tratamentos
- flexibilidade de composto (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 composto (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 composto (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 composto (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

- **Custo de funcionários**
- **Custos das instalações**
- **Custos de materiais**
- **Custo é afetado pelos demais objetivos de desempenho**
  - **Qualidade não desperdiça tempo ou esforço**
  - **Reduz o nível de estoque**
  - **Operações confiáveis não causam surpresas desagradáveis aos clientes internos**
  - **Permite adaptar-se as mudanças constantes**

# Custo significa coisas diferentes em operações diferentes

