



Universidade de Brasília - UnB
Faculdade UnB Gama - FGA
Gestão de Produção e Qualidade

Relatório de Projeto

Grupo 05:

Augusto Modesto, Matheus Coelho, Paulo Ananias,
Renner Parente, Ruan Kevelin, Samantha Gil e Willian Coelho

Orientador:

Rejane Figueiredo, Dra.

Brasília, DF

Novembro de 2014 - Final



Augusto Modesto, Matheus Coelho, Paulo Ananias,
Renner Parente, Ruan Kevelin, Samantha Gil e Willian Coelho

Relatório de Projeto

Trabalho submetido durante o curso de graduação em Engenharias da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção curricular da disciplina de Gestão de Produção e Qualidade.

Universidade de Brasília - UnB

Faculdade UnB Gama - FGA

Orientador: Rejane Figueiredo, Dra.

Brasília, DF

Novembro de 2014 - Final

Sumário

1	INTRODUÇÃO	5
2	INFORMAÇÕES GERAIS	6
2.1	Integrantes do Grupo	6
2.2	Tema do Projeto	6
2.3	Ferramenta de Gestão	7
3	PROJETO DE PROCESSOS	8
4	PROJETO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	9
5	CADEIA DE SUPRIMENTOS	10
5.1	Definição	10
5.2	Cadeia de Suprimentos aplicada nas redes de fast-food do Bob's	11
6	ARRANJO FÍSICOS E FLUXO	12
7	TECNOLOGIAS DE PROCESSO	13
7.1	Definição	13
7.1.1	Tecnologia de processamento de Materiais	13
7.1.2	Tecnologia de processamento de Informações	13
7.1.3	Tecnologia de processamento de Consumidores	14
7.2	Gerenciamento de operações e tecnologia de processo	14
7.3	Tecnologia aplicada nas redes de fast-food do Bob's	15
8	PROJETO E ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO	16
9	MELHORIAS PROPOSTAS	17
10	CONSIDERAÇÕES	18
	Referências	19

Lista de ilustrações

Figura 1 – O que suporta os resultados	13
Figura 2 – Ciclo PDCA (Plan - Planejar, Do - Fazer, Check - Checar e Act - Agir)	15

Lista de tabelas

Tabela 1 – Tabela de Integrantes do Grupo	6
---	---

1 Introdução

O relatório será organizado em seções, ao qual pelo decorrer do curso, serão criadas. Isto é, o relatório será preenchido de acordo com cada atividade semanal. Isso ocorre pelo fato deste projeto ser gradativamente construído ao longo do semestre. Cabe ainda ressaltar que podem haver grandes mudanças em sua estrutura ou pequenas mudanças em tópicos específicos.

1. **Informações Gerais:** São apresentados os integrantes e o gestor do projeto, o tema escolhido para o projeto, além da ferramenta de gerenciamentos de atividades escolhida pela equipe;
2. **Projeto de Processos:** Caracteriza o projetos de processos para a rede Bob's;
3. **Projeto de Produtos e Serviços:** Caracteriza os produtos e serviços oferecidos pela rede Bob's;
4. **Cadeia de Suprimentos:** Caracteriza a rede e cadeia de suprimentos do processos de produção da rede Bob's;
5. **Arranjo Físicos e Fluxo:** Caracteriza arranjo físico e o fluxo do processos de produção da rede Bob's;
6. **Tecnologias de Processo:** Caracteriza as tecnologias de materiais, informações e consumidores da rede Bob's;
7. **Projeto e Organização de Trabalho:** Caracteriza a organização do trabalho da rede Bob's
8. **Melhorias Propostas:** Descreve as diretrizes propostas pela equipe para o processo de produção das redes Bob's;
9. **Considerações:** Conclui o tema do relatório.

2 Informações Gerais

Nesta seção serão abordados tópicos introdutórios aos desenvolvimento deste documento. Para isso, são apresentando nos subtópicos a seguir as informações no qual expressam a ideia do projeto inicialmente.

2.1 *Integrantes do Grupo*

O grupo é composto por 6 colaboradores mais 1 gestor. A seguir são apresentados os nomes e suas respectivas matriculas.

Nome do Integrante	Matricula
Augusto Samuel Modesto	12/0111314
Matheus Coelho	12/0129345
Paulo Ananias de Sousa	12/0131919
Renner Parente Magalhães	13/0132101
Ruan Kevelin Neves	12/0021978
Samantha de Oliveira Gil	12/0135175
Willian Ricardo Coelho	14/0166033

Tabela 1 – Tabela de Integrantes do Grupo.

Para a escolha do gestor, fora feito uma eleição para a escolha democrática do mesmo. Ao final da eleição, como representante do grupo, o **Augusto Samuel Modesto** foi eleito como o gestor do grupo.

2.2 *Tema do Projeto*

Para a escolha do tema, foram analisadas diversas temáticas. Entre as mais importantes estavam:

1. **Produção de cerveja** – Produção de cerveja na empresa AMBEV;
2. **Rede de Fast Food** – Rede de produção de hambúrgueres, milk shakes, entre outros;
3. **Produção de Latinha de refrigerante** – Produção de latinhas na distribuidora empresa AMBEV.

Levando em consideração a facilidade de informações que podem ser obtidas nas redes de Fast Food, decidiu-se a escolha dela. Então, foram levantadas duas redes diferentes de fast food, o Giraffas e o Bob's em diferentes localidades, neste caso, as franquias

no aeroporto e no Taguatinga Shopping. A escolha de diferentes empresas servirá para geração de comparações entre o processo de produção de ambas as empresas e suas divergências com relação as suas localizações geográficas.

2.3 Ferramenta de Gestão

Para o controle das atividades, foram analisadas duas ferramentas para gerenciamentos das atividades produzidas pelo grupo. São elas:

- **Trello**;
- **ScrumMe**.

Ambas as ferramentas possuem características muito próximas trabalhando com a ideia do *Kanban* promovida pelas metodologias ágeis. Esse método permite uma fácil interação além de possuir uma curva de aprendizagem muito baixa, isso pode ser percebido ao longo da disciplina, uma vez que os integrantes conseguiram trabalho de forma eficiente na ferramenta escolhida.

Avaliando ambas as ferramentas, pode-se perceber que ambas possuíam um belo desempenho para gerenciamentos das atividades em geral. O **ScrumMe** apresentou uma excelente ferramenta de gráficos, no qual é possível verificar as atividades dos integrantes do grupo por meio de percentuais de trabalho, sendo possível validar quem trabalhou e quanto trabalho. No entanto, a ferramenta escolhida foi o **Trello** por ser muito mais simplista no seu funcionamento do que a outra. Esse critério foi adotado tendo em vista que a equipe de trabalho não possuía experiências na metodologia ágeis. Logo, uma ferramenta que facilita-se a aprendizagem em sua simplicidade teria muito mais relevância do que alguns gráficos de desempenho.

3 Projeto de Processos

TO DO

4 Projeto de Produtos e Serviços

TO DO

5 Cadeia de Suprimentos

5.1 Definição

A logística sempre representou um fundamental papel para as empresas, além de ser bastante centrada nas atividades tradicionais como: distribuição física, logística, armazenagem e estoques. Distribuição e logística

A rede Bob's contém em sua totalidade mais de 620 unidades espalhadas por todos os 26 estados brasileiros e estes importantes números a tornam a rede de fast-food com a maior cobertura geográfica no país. A rede de restaurantes Bob's foi de fundamental importância na criação de pontos de venda móvel, sendo uma das pioneiras no mercado brasileiro. Implantaram inicialmente as mini lojas que eram feitas de aço com apenas 23 metros quadrados, que foram projetadas especificamente para ser colocada em qualquer lugar bastante movimentado como: praças, ruas e estacionamentos, e os chamados quiosques, atualmente com mais de 230 unidades de 15 metros quadrados, apropriadas para os corredores dos shoppings.

Outro grande feito do Bob's foi unir suas lanchonetes a postos de conveniência que hoje já totalizam 52 lojas, utilizando o conceito "store in store", a rede descobriu um potencial de lucro ainda inexplorado pelas outras redes. Além disso, possui lojas nos principais aeroportos do Brasil que atendem 24 horas. O Bob's possui além de tudo um moderno e sofisticado sistema de entrega de pedidos, que para ser realizado com eficiência necessita que o cliente se cadastre no site para a verificação de pedido e escolha da forma de pagamento, e também verificar se a sua residência encontra-se em uma das localidades atendidas dentro dos 12 estados que possuem o Bob's Delivery. O Bob's tem uma política justa de tempo máximo de entrega de 40 minutos para a entrega do pedido.

Para abastecer de matéria-prima toda essa rede com lojas localizadas nos mais diversos lugares e continuar progredindo, a empresa, recentemente, resolveu melhorar seu sistema de distribuição. Com essa grande melhoria todas as regiões vão ter um sistema de abastecimento com qualidade equilibrada e de alto padrão. A rede assinou um contrato com a TGB, uma grande empresa com especialidade no transporte de alimentos do tipo fast-food. Com esse novo sistema os custos de distribuição serão reduzidos em aproximadamente 20

5.2 Cadeia de Suprimentos aplicada nas redes de fast-food do Bob's

TO DO

6 Arranjo Físicos e Fluxo

TO DO

7 Tecnologias de Processo

7.1 Definição

Frequentemente, as discussões acerca do Gerenciamento de Processos são marcadas pelo ponto chave "Tecnologia", de modo que temos uma prática focada nos processos e suportada por plataformas tecnológicas, ocorrendo assim uma integração entre os fatores negócios e tecnologias.



Figura 1 – O que suporta os resultados.

Assim, a tecnologia auxiliará na hora de adequar os processos aos objetivos gerais da organização, gerando uma maior eficácia, eficiência e competitividade. Considerando ainda o nível de complexidade das tarefas e dinamicidade das mudanças, há uma necessidade de utilizar as tecnologias para a performance da organização, no quesito automação de atividades e na integração de sistemas, indivíduos e ações.

7.1.1 Tecnologia de processamento de Materiais

TO DO

7.1.2 Tecnologia de processamento de Informações

TO DO

7.1.3 Tecnologia de processamento de Consumidores

TO DO

7.2 Gerenciamento de operações e tecnologia de processo

Os responsáveis pelo gerenciamento de tecnologias de processo são os gerentes da produção e os mesmos precisam ter a capacidade de se relacionarem com a tecnologia em si sabendo as melhorias que podem ser causadas nas operações, integrar a tecnologia com a produção, monitorando o desempenho e atualizar ou substituir a tecnologia em caso de necessidade.

Não é necessário que os gerentes da produção sejam expert em alguma área específica, somente que saibam aplicar os conceitos de gestão e garantia de qualidade de modo que a performance de qualquer corporação seja impulsionado, utilizando os princípios apresentados pela norma NBR ISO 9000:

- **Envolvimento dos indivíduos:** pelo fato de uma corporação ser composta por várias pessoas com um ou vários objetivos pré-determinados, o envolvimento dessas pessoas no processo de assimilação das políticas de qualidade é necessário para interagir e inserir as mesmas na organização, aproveitando as habilidades individuais;
- **Liderança:** os gerentes da produção ou líderes devem ser capazes de envolver as pessoas e entender a importância da gestão de qualidade e seus processos;
- **Foco no cliente:** "É recomendável que os requisitos organizacionais sejam motivados a atender e exceder as expectativas dos clientes.";
- **Relacionamento com fornecedores:** esse relacionamento deve possuir o benefício mútuo e a ampliação da capacidade de geração de valor agregado pela parceria como foco;
- **Melhoria Contínua:** a busca por uma constante melhoria no desempenho global deve ser considerado como um objetivo permanente. Um bom exemplo é o ciclo PDCA, que prevê o constante planejamento e re-planejamento de ações.

Além desses princípios, os gerentes da produção devem ser capazes de lidar com os experts de tecnologia e realizar algumas perguntas para fazer um estudo acerca da tecnologia que será utilizada:

- O que a tecnologia é capaz de fazer? Qual a diferença entre ela e as outras tecnologias similares?



Figura 2 – Ciclo PDCA (*Plan* - Planejar, *Do* - Fazer, *Check* - Checar e *Act* - Agir)

- Quais características particulares da tecnologia são usadas para realizar suas respectivas funções?
- Quais são os benefícios que a tecnologia pode oferecer?
- Quais são as limitações impostas pela tecnologia?

7.3 Tecnologia aplicada nas redes de fast-food do Bob's

TO DO

8 Projeto e Organização de Trabalho

TO DO

9 Melhorias Propostas

TO DO

10 Considerações

To Do

Referências

COSTA, J. C. *A gestão da cadeia de suprimentos: teoria e prática*. Porto Alegre, RS: XXV ENEGEP, 2005. Nenhuma citação no texto.

FILHO, E. R. *Logística empresarial e cadeias de suprimentos*. 2009. Nenhuma citação no texto.

SLACK, N. *Administração da Produção*. São Paulo, SP: Atlas, 2009. Nenhuma citação no texto.