

Cap. 7

Atendendo à demanda

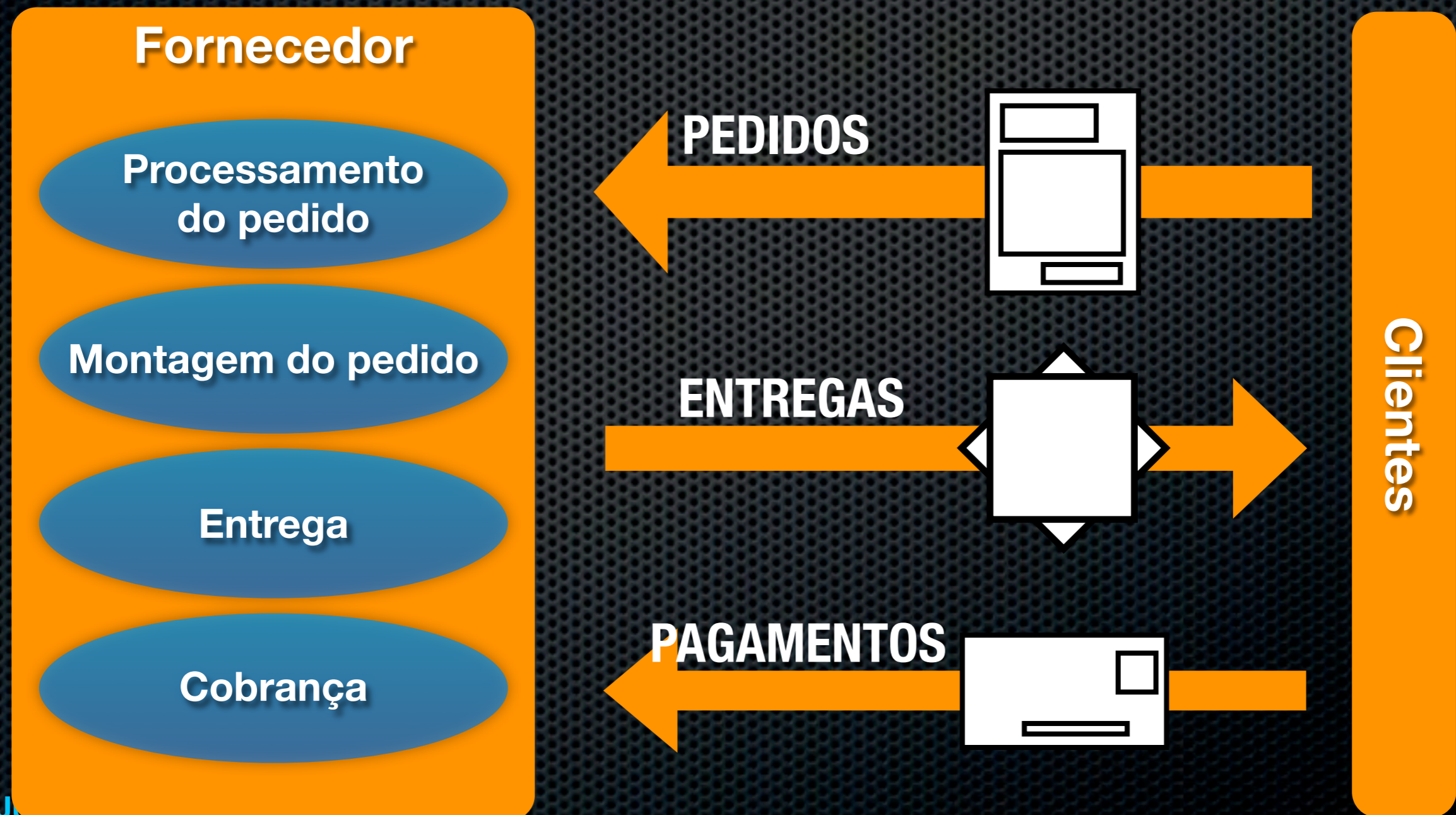


Atendendo à demanda

- ✦ **Qual o propósito deste capítulo?**
 - ✦ **Mostrar o atendimento como processo de satisfazer a demanda imediata de produtos.**
 - ✦ **Em verdade, o atendimento representa um ciclo completo dos fluxos de demanda, suprimento e caixa em um único elo.**

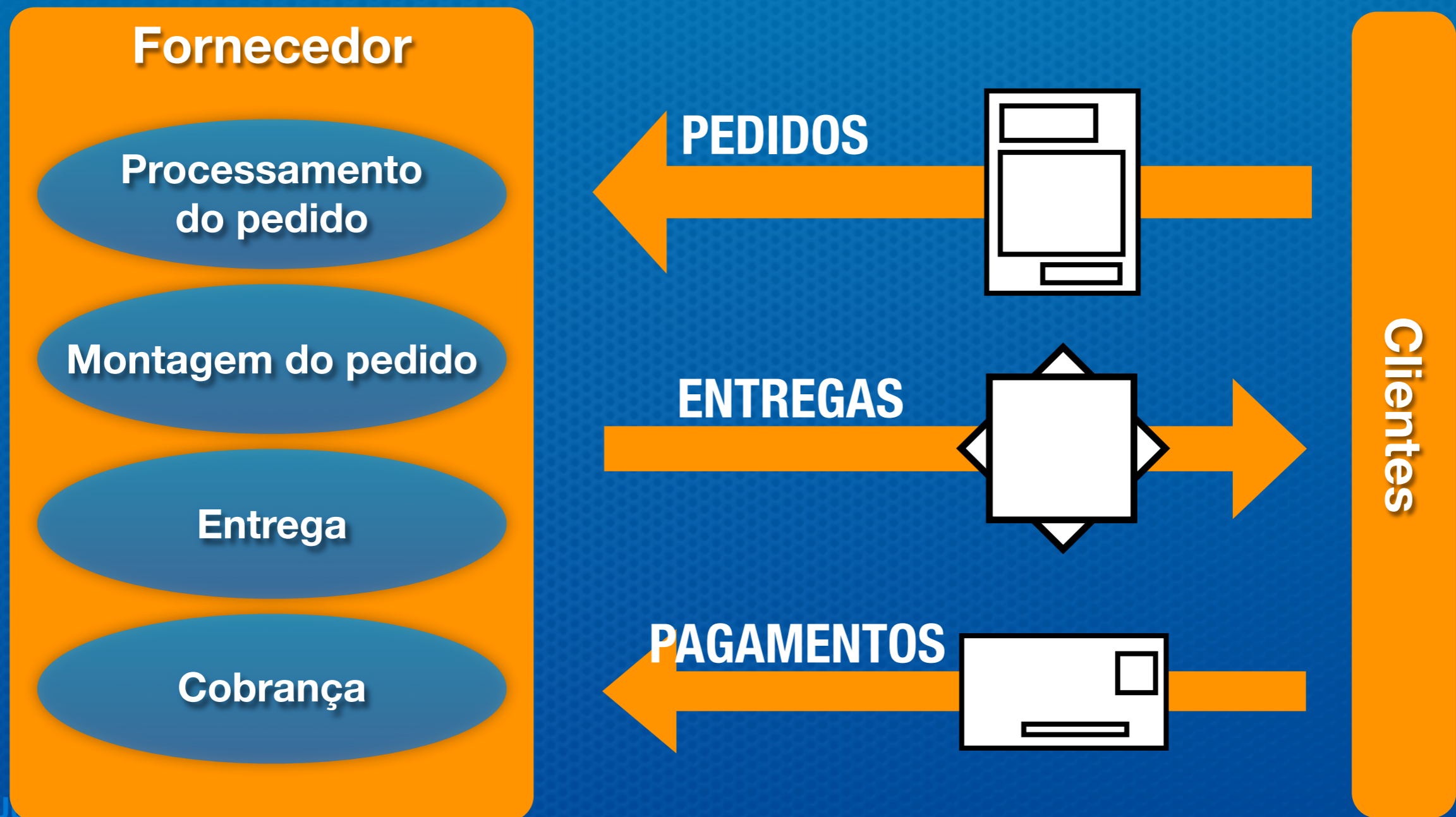
Atendendo à demanda

Ciclo de atendimento



Atendendo à demanda

Ciclo de atendimento



Atendendo à demanda

- ✦ **Princípios básicos**
 - ✦ **A demanda é percebida pelo pedido, respondendo às perguntas Q.**
 - ✦ **Quem está comprando?**
 - ✦ **Que produto está sendo comprado?**
 - ✦ **Qual o local de entrega?**
 - ✦ **Quando o produto deve ser entregue?**

Atendendo à demanda

- ✦ **Quem está comprando?**
 - ✦ **Lembre-se de que há sempre duas partes: cliente e fornecedor.**
 - ✦ **Dependendo do pedido, provavelmente, haverá participação dos 3 fluxos (demanda, suprimento e caixa)**
 - ✦ **Portanto, pode haver muito mais gente participando de 1 pedido apenas**

Atendendo à demanda

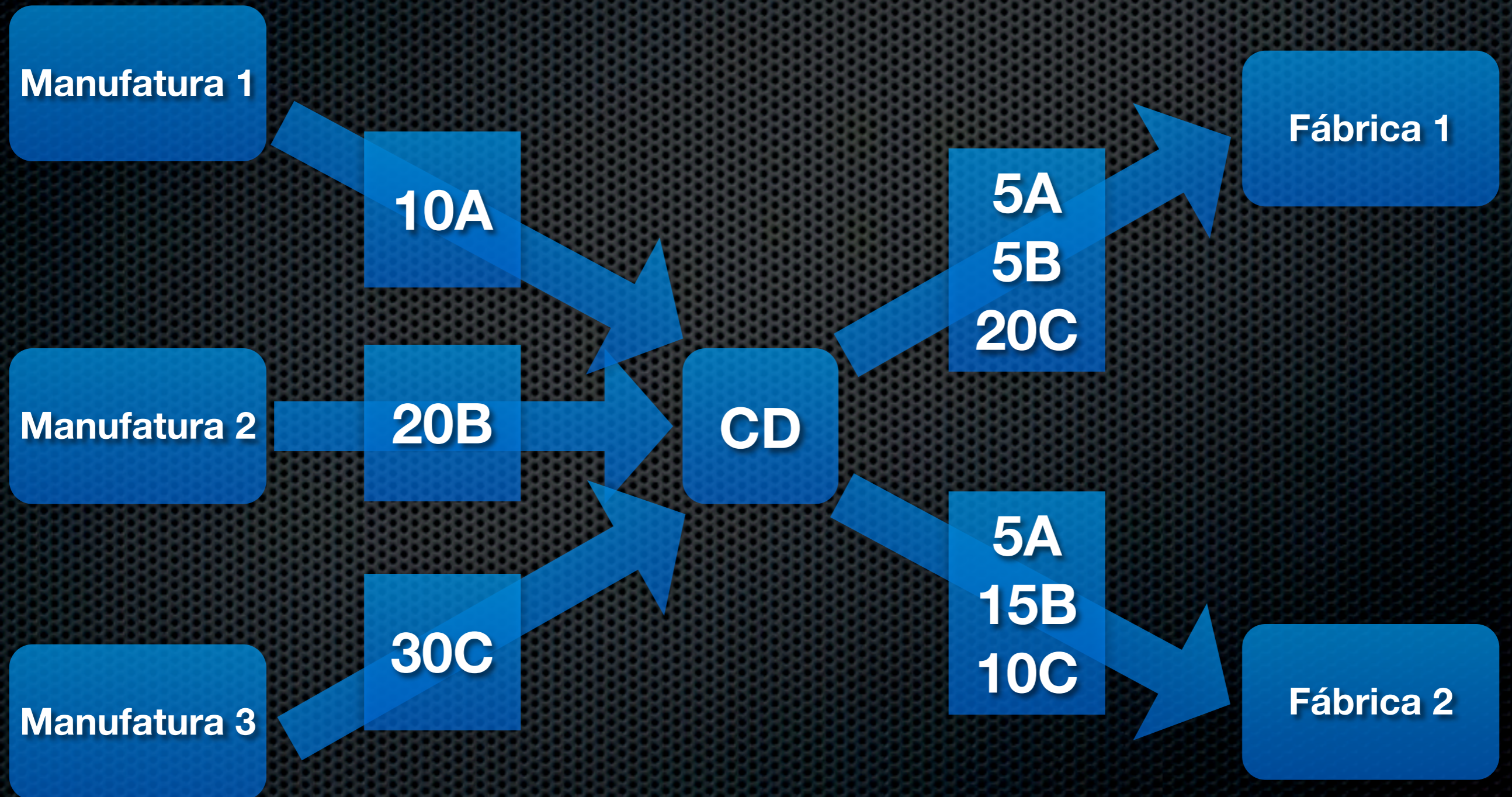
- Que produto está sendo comprado?
 - Um único pedido, geralmente, engloba vários produtos.



Atendendo à demanda

- ✦ Qual o local de entrega?
 - ✦ O ponto final pode ser um ou vários.
 - ✦ Possuem diferenças em termos de:
 - ✦ capacidade de recebimento?
 - ✦ horas de operação?
 - ✦ Sua operação envolve diversas fábricas? Os produtos podem vir de diversos locais. Assim, há necessidade que sejam organizados em CDs.

Atendendo à demanda



Atendendo à demanda

- ✦ **Quando deve ser entregue?**
 - ✦ **A data atualmente é percebida como um dia fixo para a realização da entrega.**
 - ✦ **Assim, remessas adiantadas ou atrasadas (dependendo da SC) podem não ser bem recebidas.**
 - ✦ **(Vídeo da Boeing para ilustrar a questão do timing)**

Atendendo à demanda

- ✦ Além dos Qs (quem, o que, qual o local e quando)
 - ✦ Como
 - ✦ Como deve ser embalado, formato etc.
 - ✦ Estudo de caso: MEC



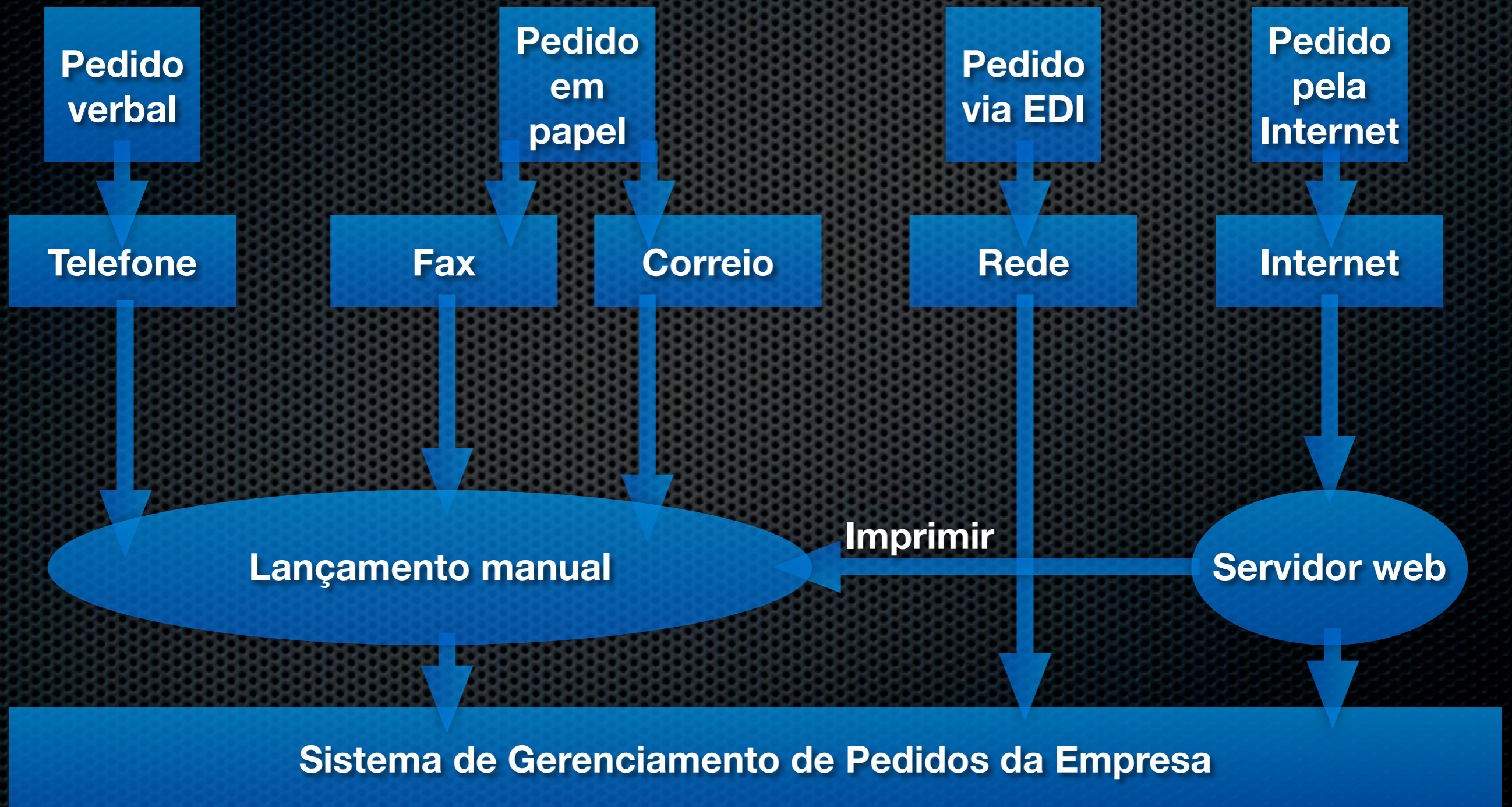
Atendendo à demanda

- ✦ **Processando um pedido**
 - ✦ **Antigamente: correio ou telefone**
 - ✦ **Depois: fax**
 - ✦ **Ainda: EDI (pedidos enviados em segundos, mas o serviço é caro)**
 - ✦ **Hoje: Internet (velocidade + custo acessível)**

Atendendo à demanda

- ✦ **O lançamento do pedido**
 - ✦ **Por causa das diferentes fontes (correio, telefone, EDI, Internet) há grande dificuldade em colocar tudo em 1 formato.**
 - ✦ **Assim, os lançamentos são feitos manualmente na maioria dos casos.**
 - ✦ **Vejam os exemplos no slide a seguir.**

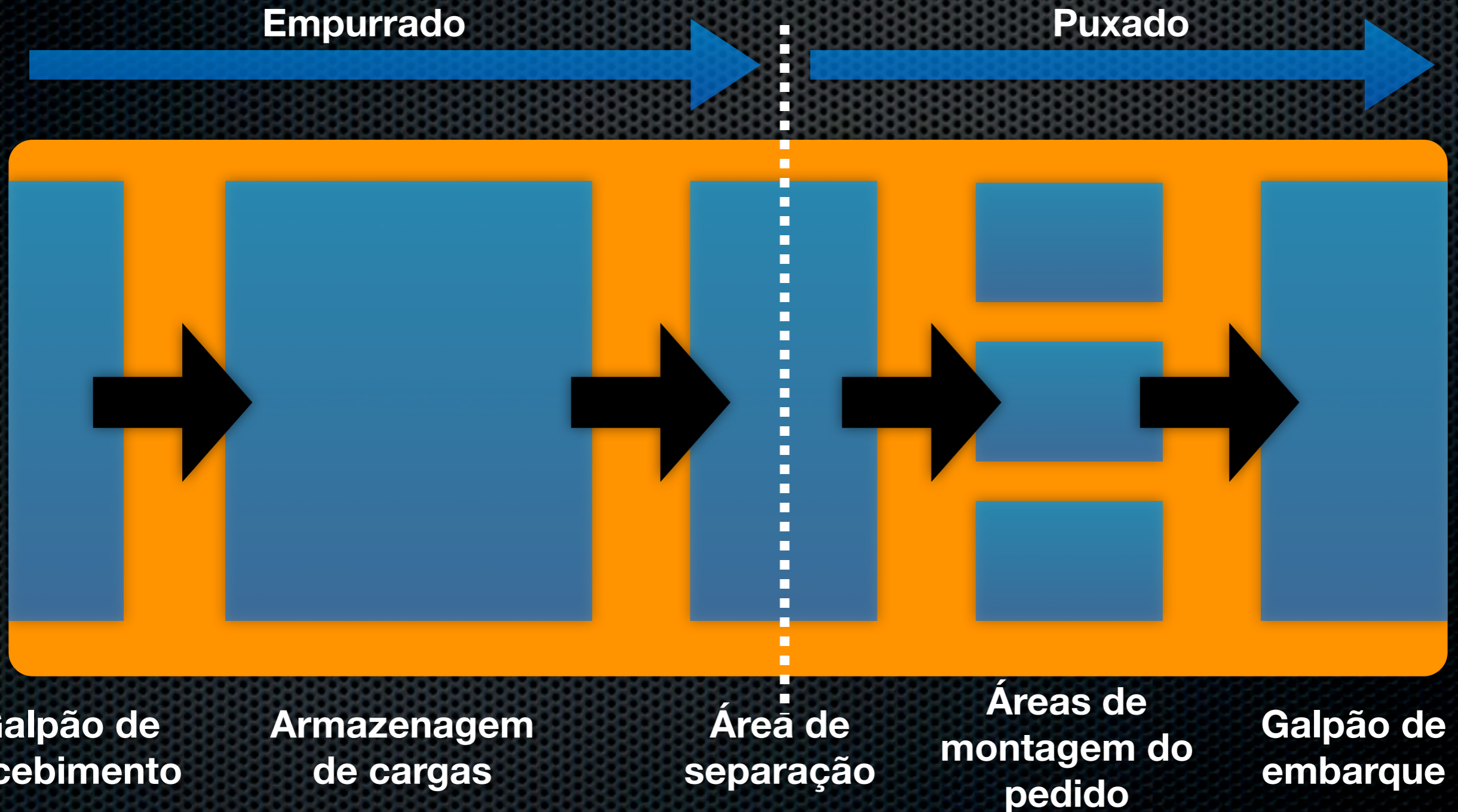
Atendendo à demanda



Atendendo à demanda

- ✦ **Agora, a fase de suprimento do ciclo de atendimento**
 - ✦ **Seleção das instalações para o atendimento do pedido.**
 - ✦ **Sob o ponto de vista de um armazém, há 5 fases**
 - ✦ **Recebimento > Armazenagem > Separação > Montagem > Embarque**

Atendendo à demanda



Layout de um armazém

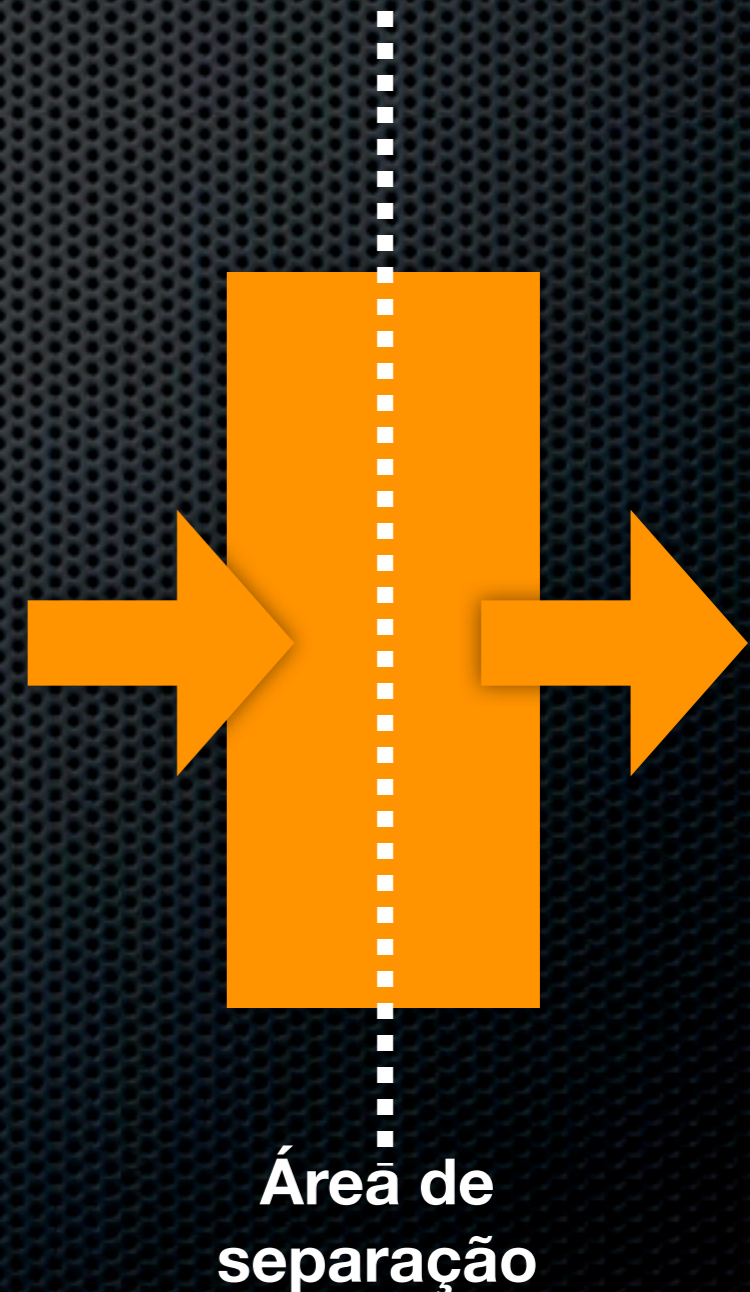
Atendendo à demanda

- ✦ Entendendo o armazém
 - ✦ Empurrado
 - ✦ O estoque chega e sua maior parte é descarregada e colocada na área de armazenagem.
 - ✦ Os produtos são armazenados antecipadamente à demanda (empurrado)



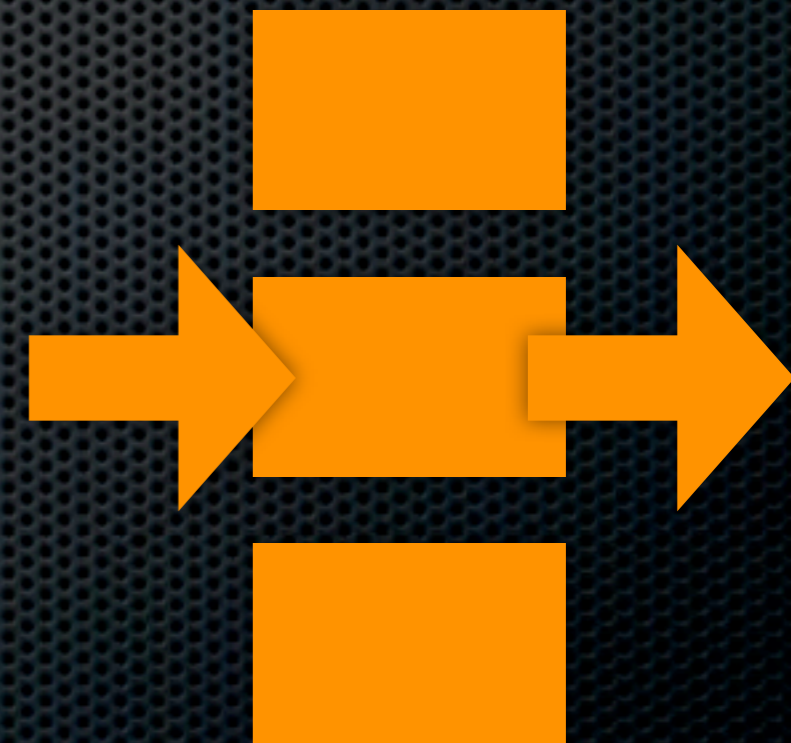
Atendendo à demanda

- ✦ Entendendo o armazém
 - ✦ Separação
 - ✦ Gera-se uma lista de separação com qtdd para cada pedido.
 - ✦ 50% dos custos de m-d-o.
 - ✦ 70% do tempo é gasto na movimentação de um lugar para outro. (ver vídeo da automação com carros-robôs)



Atendendo à demanda

- ✦ Entendendo o armazém
 - ✦ Montagem do pedido
 - ✦ Inspeção visual
 - ✦ Adição de rótulos
 - ✦ Embalagem...



Áreas de
montagem do
pedido

Atendendo à demanda

- ✦ **Embalagem...**
 - ✦ **Nível 1: caixa, lata ou outro recipiente que embala o produto**
 - ✦ **Nível 2: caixa de papelão que reúne um número de embalagens nível 1**
 - ✦ **Nível 3: embalagem de transporte: palete com cobertura de proteção (como espumas).**

Atendendo à demanda



Atendendo à demanda



Atendendo à demanda



Atendendo à demanda



Atendendo à demanda

- ✦ **Vamos entender o ENVIO do pedido**
 - ✦ **Qual a grande questão?**
 - ✦ **Utilizar uma transportadora ou frota própria?**
 - ✦ **Se: transportadora**
 - ✦ **Escolha bem e espere que faça um bom trabalho**
 - ✦ **Se: frota própria**
 - ✦ **Coordene bem**

Atendendo à demanda

- ✦ **Quais são os desafios?**
 - ✦ **Descobrir a melhor rota para a entrega**
 - ✦ **Geralmente, o caminho mais curto. Em regiões metropolitanas, o caminho mais longo pode levar menos tempo.**



Atendendo à demanda

- ✦ **Quais são os desafios?**
 - ✦ **O que fazer depois que o caminhão entregou tudo? Há desperdício de combustível e tempo do motorista.**
 - ✦ **Encaminhar o caminhão para o CD mais próximo ao invés de voltar para a origem.**

Atendendo à demanda

- ✦ **Outro desafio!**
 - ✦ **Acompanhar as entregas quando passam de uma instalação a outra.**

Atendendo à demanda

- ✦ **Outro desafio!**
 - ✦ Acompanhar as entregas quando passam de uma instalação a outra.
 - ✦ **Fedex**
 - ✦ Adicionou códigos de barras em todos os pacotes que eram escaneados em cada etapa da SC.
 - ✦ Além disso
 - ✦ GPS e Rádio



Atendendo à demanda

▪ Cobrança



Atendendo à demanda

- ✦ O fluxo de caixa ocorre em ritmo lento
 - ✦ Suponha
 - ✦ Processamento do pedido: 3 dias
 - ✦ Entrega do pedido: 7 dias
 - ✦ Portanto, lead time de atendimento: 10 dias
 - ✦ Emissão da fatura: 5 dias
 - ✦ Período para recebimento: 45 dias
 - ✦ Ciclo de atendimento: 60 dias

Atendendo à demanda



Atendendo à demanda



Atendendo à demanda



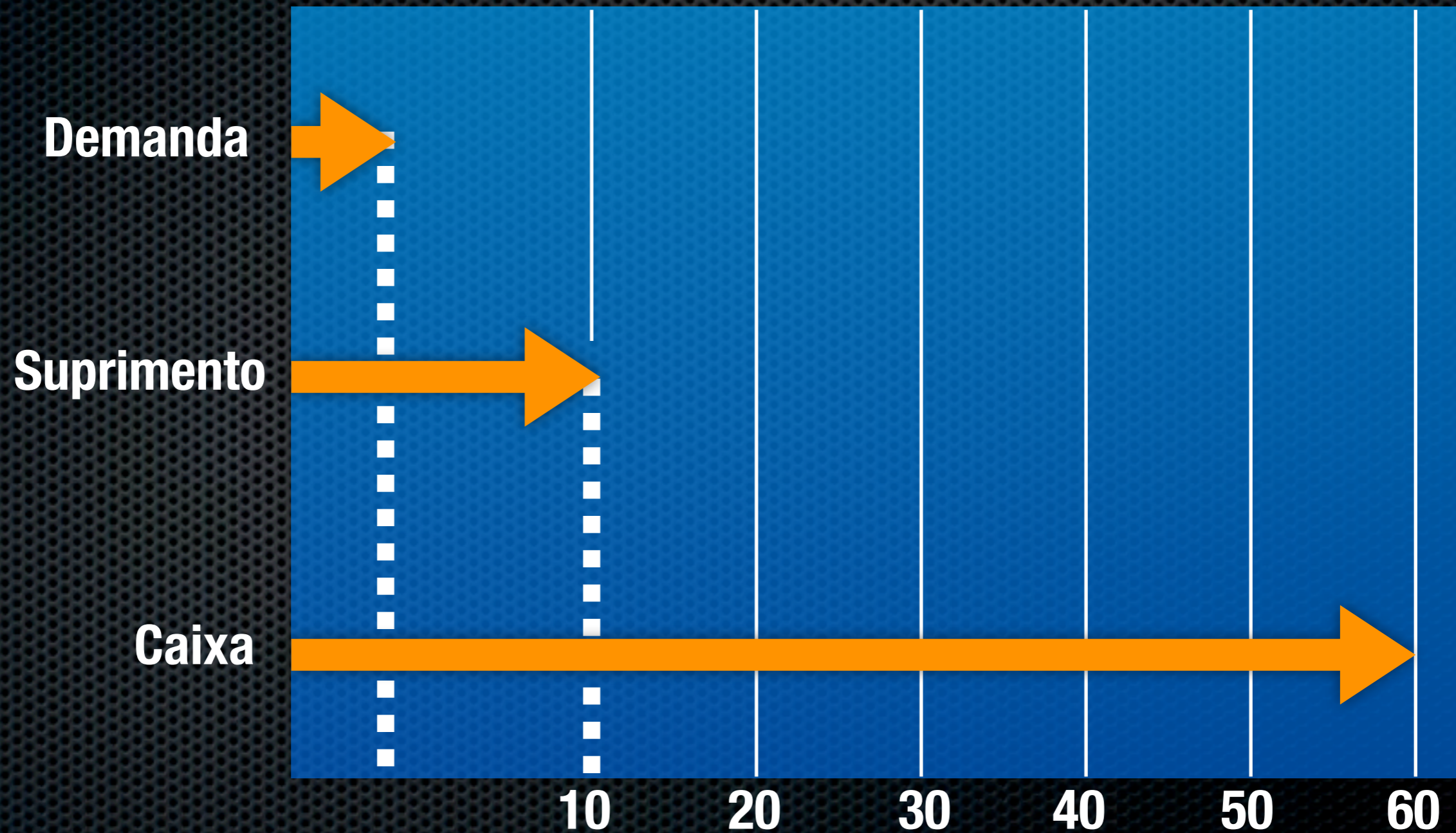
The long tail / Cauda longa



The long tail / Cauda longa



Atendendo à demanda



Atendendo à demanda

- ✦ **Vídeo da Dell**

Obrigado.

- ✦ **“Nada lhe posso dar que já não exista em você mesmo. Não posso abrir-lhe outro mundo de imagens, além daquele que há em sua própria alma. Nada lhe posso dar a não ser a oportunidade, o impulso, a chave. Eu o ajudarei a tornar visível o seu próprio mundo, e isso é tudo.” (Herman Hesse)**