

FURB – FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA DE BLUMENAU

CENTRO DE CIÊNCIAS TECNOLÓGICAS

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

<http://www.administracaovirtual.com/>

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO

BRUNNO BORGES PEREIRA

BLUMENAU

2008

BRUNNO BORGES PEREIRA

**FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO
E ANÁLISE DE FLUXO DE UM PROCESSO DA UNIVERSIDADE
REGIONAL DE BLUMENAU NO SETOR DO LABORATÓRIO DE
COMPUTAÇÃO CIENTÍFICA**

Trabalho de pesquisa apresentado ao
Professor André L. A Bastos responsável
pela disciplina de Técnicas Modernas de
Produção para Graduação em Engenharia
de Produção do Centro de Ciências
Tecnológicas da Universidade regional de
Blumenau -FURB

BLUMENAU

2008

Missão FURB

Promover o desenvolvimento socioeconômico sustentável integrando o ensino, a pesquisa e a extensão, com intensa inserção comunitária.

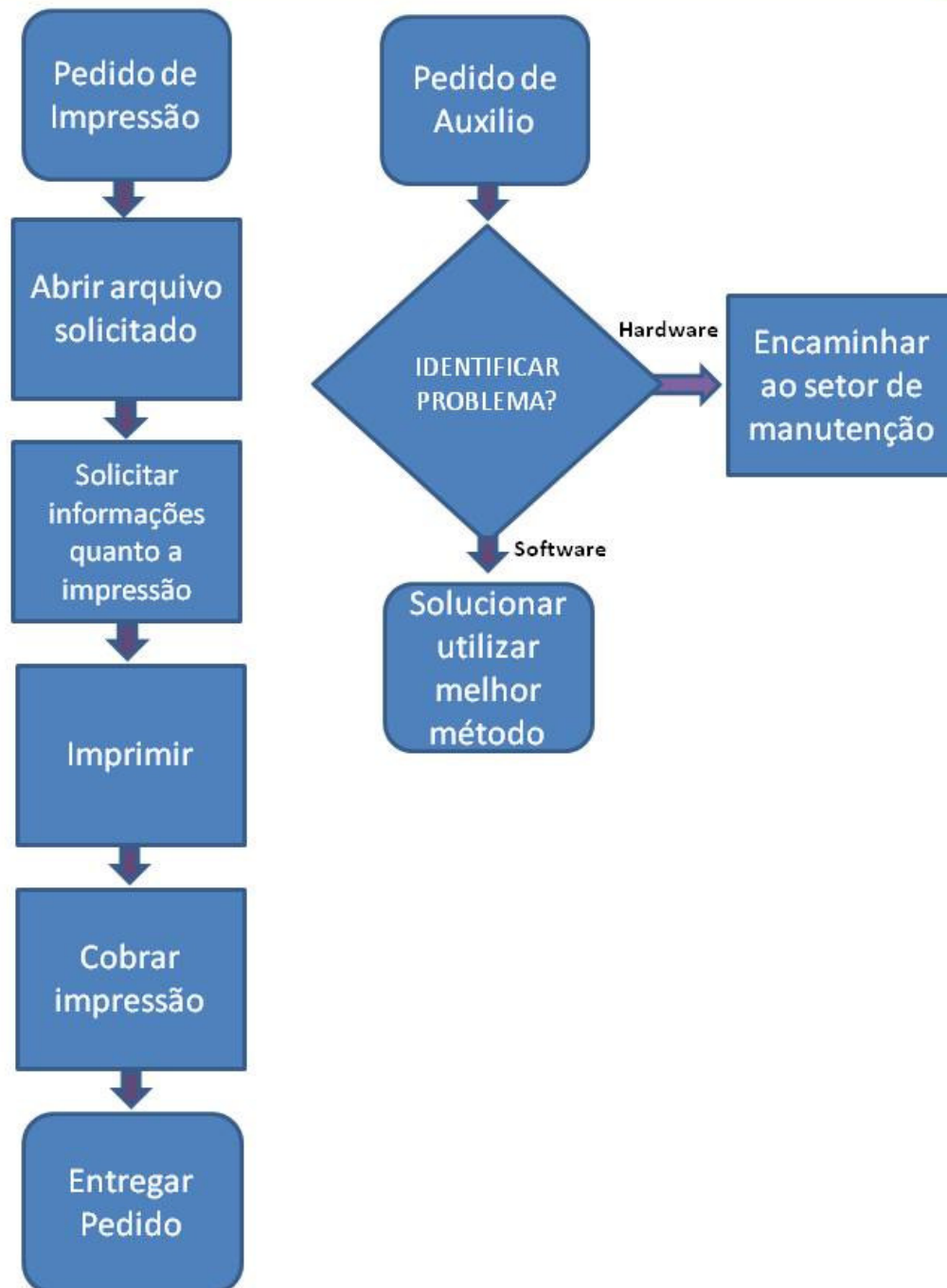
Missão do LCC

Oferecer suporte técnico e tecnológico computacional e de impressão, para o pleno desenvolvimento das atividades científicas de acadêmicos e docentes do Centro de Ciências Tecnológicas da Universidade Regional de Blumenau.

Missão do Pool de Impressão

Imprimir trabalhos acadêmicos de acordo com as necessidades dos clientes e auxiliá-los na edição e formatação correta dos mesmos.

FLUXOGRAMAS POOL DE IMPRESSÃO DO LABORATÓRIO DE COMPUTAÇÃO CIENTÍFICA



MAPA DE ENTRADAS

ENTRADA	FORNECEDOR	ESPECIFICAÇÃO
PAPEL	EMPRESA TERCEIRIZADA (licitação)	Papel pronto para impressão
PEDIDO DE IMPRESSÃO	ACADÊMICOS e DOCENTES do CCT e COMUNIDADE EXTERNA	Pedido informal de impressão
CARTUCHOS / TONNERS	EMPRESA TERCEIRIZADA (licitação)	Cartuchos e tonners compatíveis com as impressoras
PEDIDO DE ASSISTENCIA	USUÁRIOS DO LCC	Pedido informal de auxilio
EQUIPAMENTOS	SETOR COMPRAS (licitação)	Impressoras e computadores compatíveis com as programas utilizados
MÃO-DE-OBRA	DGDP e CAE	Bolsistas e funcionários concursados
ENERGIA	CELESC	Demanda estável

MAPA DE SAÍDAS

SAÍDAS	CLIENTES	REQUISITOS
TRABALHOS IMPRESSOS	USUÁRIOS em GERAL	Trabalhos acadêmicos impressos conforme solicitação inicial dos clientes.
INFORMAÇÕES	USUÁRIOS em GERAL	Informações de auxílio para solucionar possíveis e eventuais problemas de edição e formatação.
PERDAS	SETOR DE RECICLAGEM	Papel inutilizado durante o processo de impressão

MATRIZ % CUSTO POR PROCESSO

Recurso	RECEBER PEDIDO	ABRIR ARQUIVO	GERAR ARQUIVO DE IMPRESSÃO	ENVIAR PARA A IMPRESSORA	IMPRIMIR	EFETUAR COBRANÇA	ASSISTÊNCIA	TOTAL
Mão-de-obra	15	15	30	10	10	10	10	100
Matéria-prima	00	00	00	00	100	00	00	100
Instalações	25	10	10	05	30	10	10	100
Equipamentos	10	20	10	10	20	20	10	100

MEDIDAS DE DESEMPENHO

O que	Como	Meta/padrão	Frequência	Responsável
Produtividade	Perdas / dia	≥90%	Diariamente	Funcionário Administrativo
Custo	Custo Unitário de impressão	100% do Valor de Venda	Mensalmente	Coordenador LCC
Atendimento	Tempo médio de espera	1 min.	Semanalmente	Bolsistas
Qualidade	Números de queixas por mês	≤2	Mensalmente	Coordenador LCC
Eficiência	Impressões efetuadas / impressões cobradas	≥90%	Mensalmente	Funcionário Administrativo
Segurança	Acidentes com afastamento / mês	0	Mensalmente	Coordenador LCC

DEFINIÇÃO DE PROBLEMA CRÍTICO: MATRIZ GUT (GRAVIDADE, URGÊNCIA E TENDÊNCIA)

Problemas	G	U	T	G x U x T	Prioridades
Baixa Produtividade	7	7	3	147	2
Alto Custo	7	5	3	105	3
Alto tempo de Atendimento	3	3	3	27	5
Baixo nível de Qualidade	5	7	1	35	4
Alta perda de Matéria-prima	7	7	5	245	1
Alto índice de acidentes	1	1	1	1	6

PLANOS DE AÇÃO PARA PROBLEMAS CRÍTICOS

WHAT (o quê?)	WHY (Por quê?)	HOW (Como?)	WHO (Quem?)	WHERE (Onde?)	WHEN (Quando?)	HOW MUCH (Quanto custa?)
Criar um sistema onde o próprio acadêmico configure a impressão.	<ul style="list-style-type: none"> • É considerado um problema crítico • Transfere a responsabilidade da configuração ao aluno • Agiliza o Processo 	Desenvolver a habilidade de programação dos funcionários.	Coordenador do Setor	Setor	27/11/2008	-----
		Emitir um pedido de compra de um programa específico.	Coordenador do Setor	Setor	15/11/2008	R\$2000,00
Dar um treinamento apropriado aos bolsistas.	<ul style="list-style-type: none"> • É considerado um problema crítico • Para evitar eventuais erros de impressão 	Antes de iniciar as atividades, garantir o aprendizado avançado dos softwares.	Coordenador do setor	Setor	31/10/08	-----