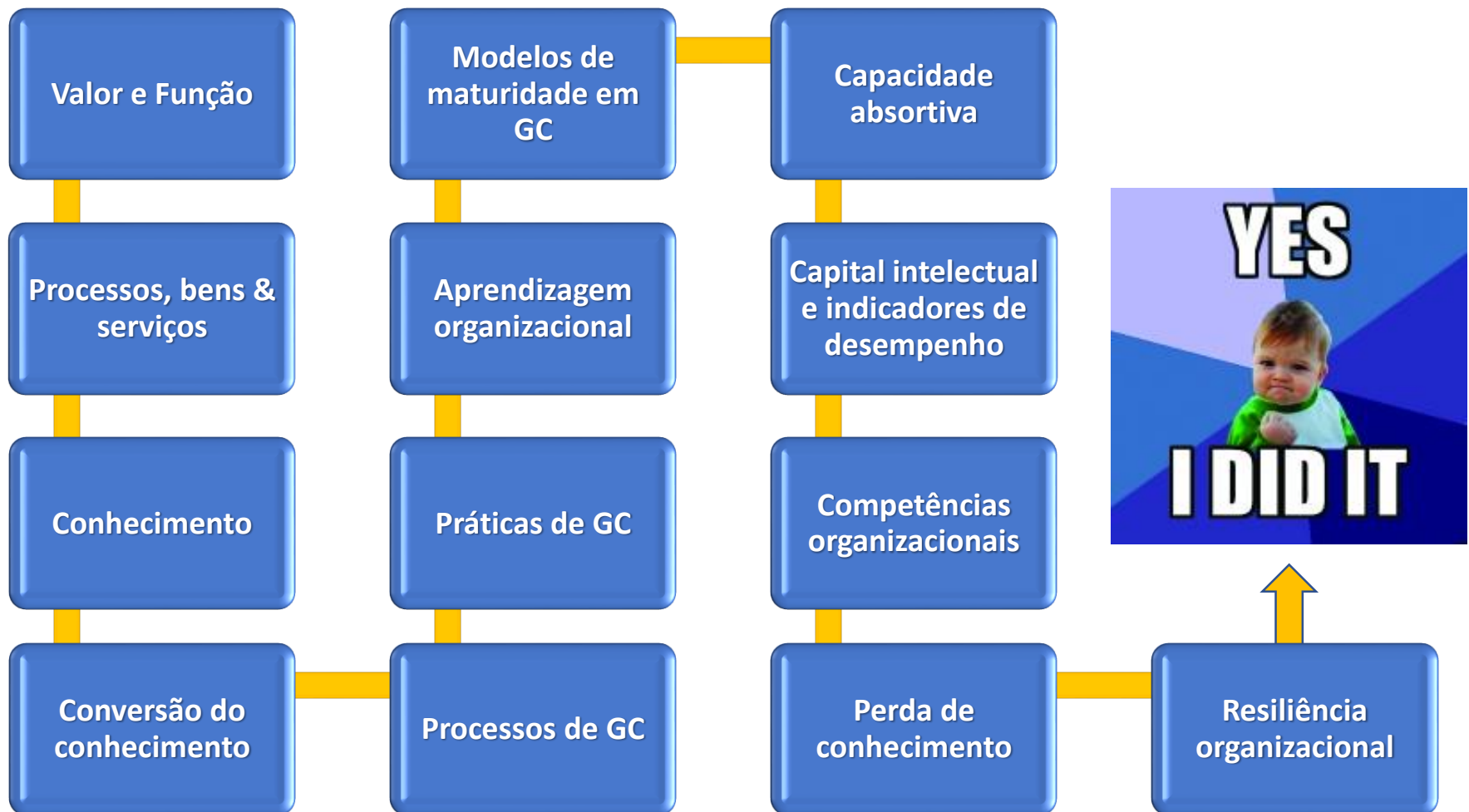
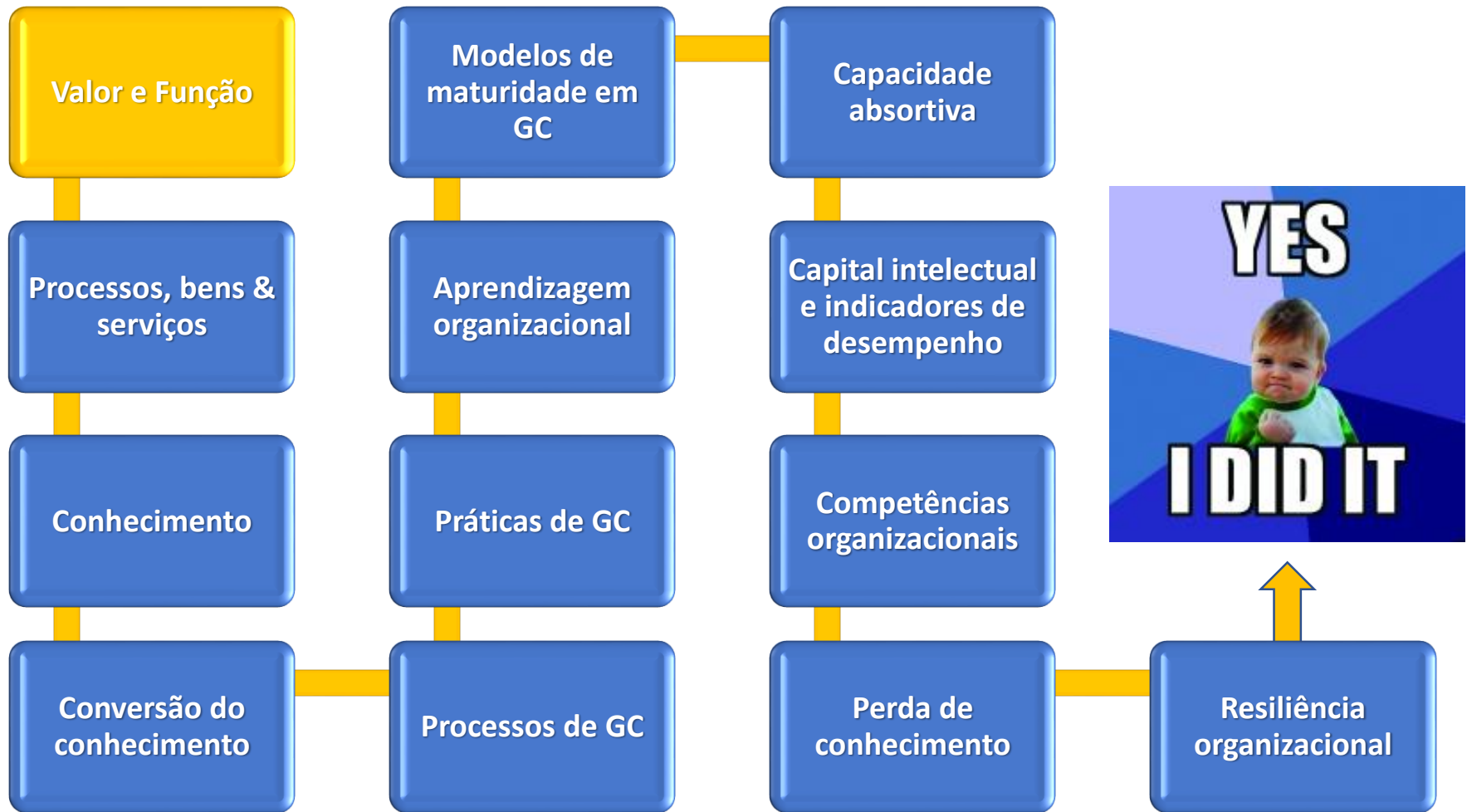


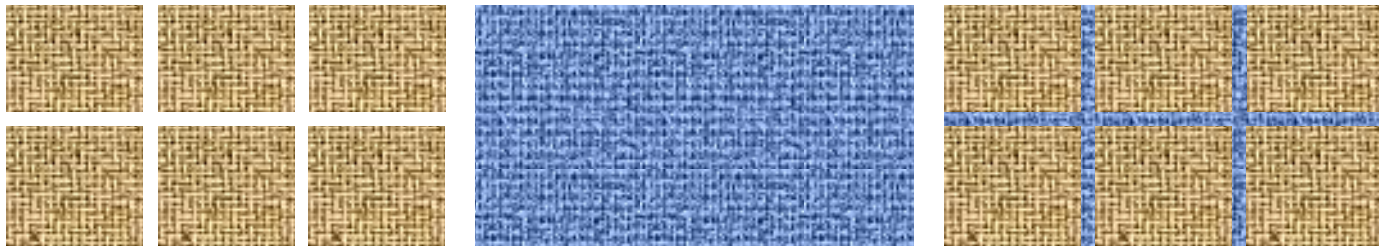
Gestão do conhecimento nas organizações



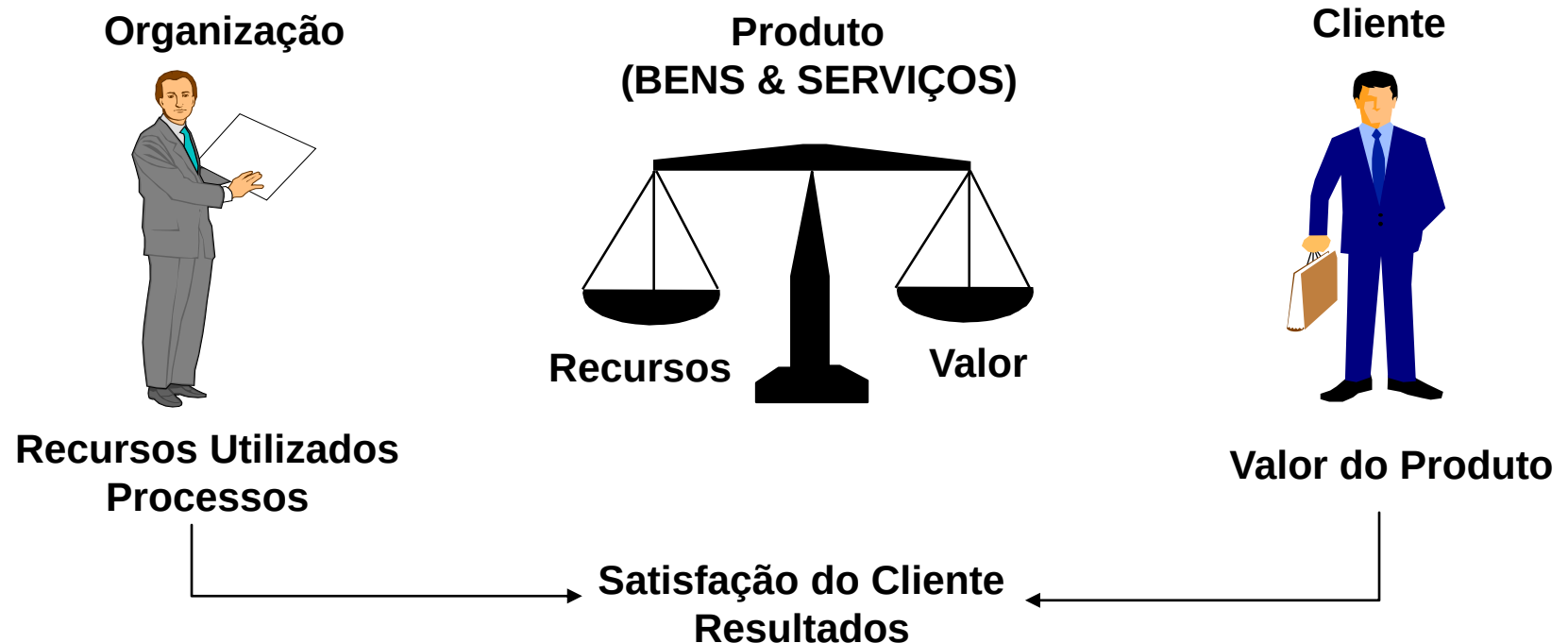
Gestão do conhecimento nas organizações



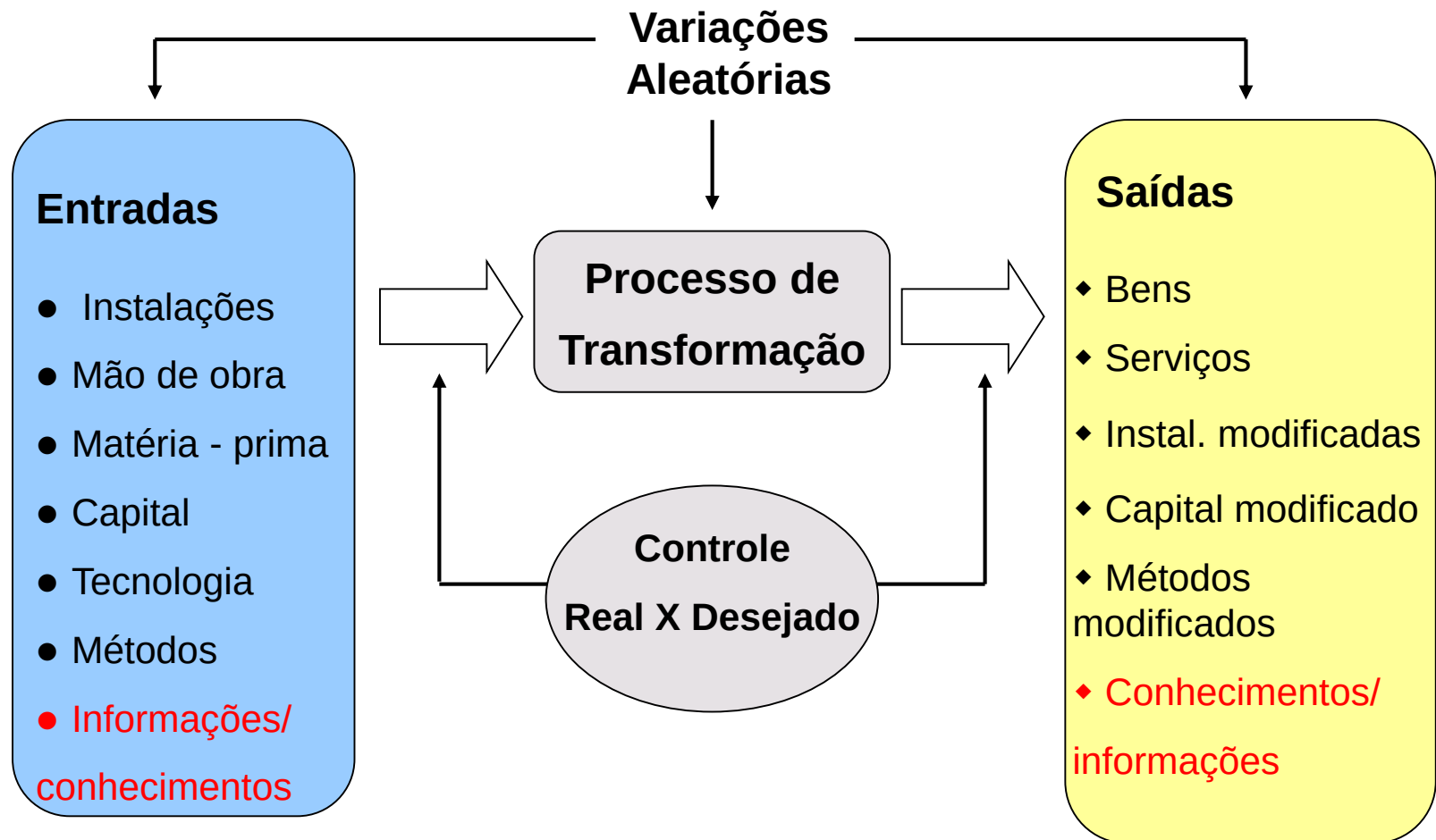
VALOR



A **Competitividade** na organização depende de um balanço entre **necessidades** dos **clientes** e **recursos** utilizados.



Sistema de Operações Genérico



VALOR , segundo . . .

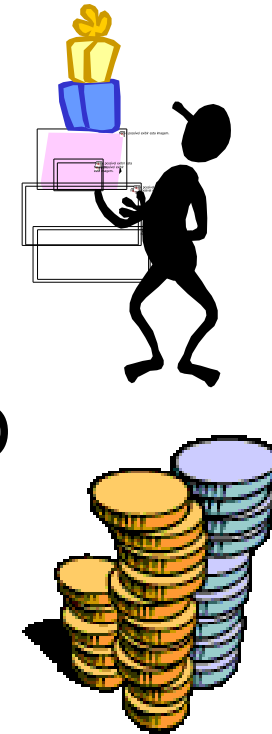
Aristóteles (7 classes):

- | | |
|-------------|-------------|
| ↳ econômico | ↳ estético |
| ↳ social | ↳ religioso |
| ↳ político | ↳ judicial |
| ↳ ético | |

Dicionário Aurélio:

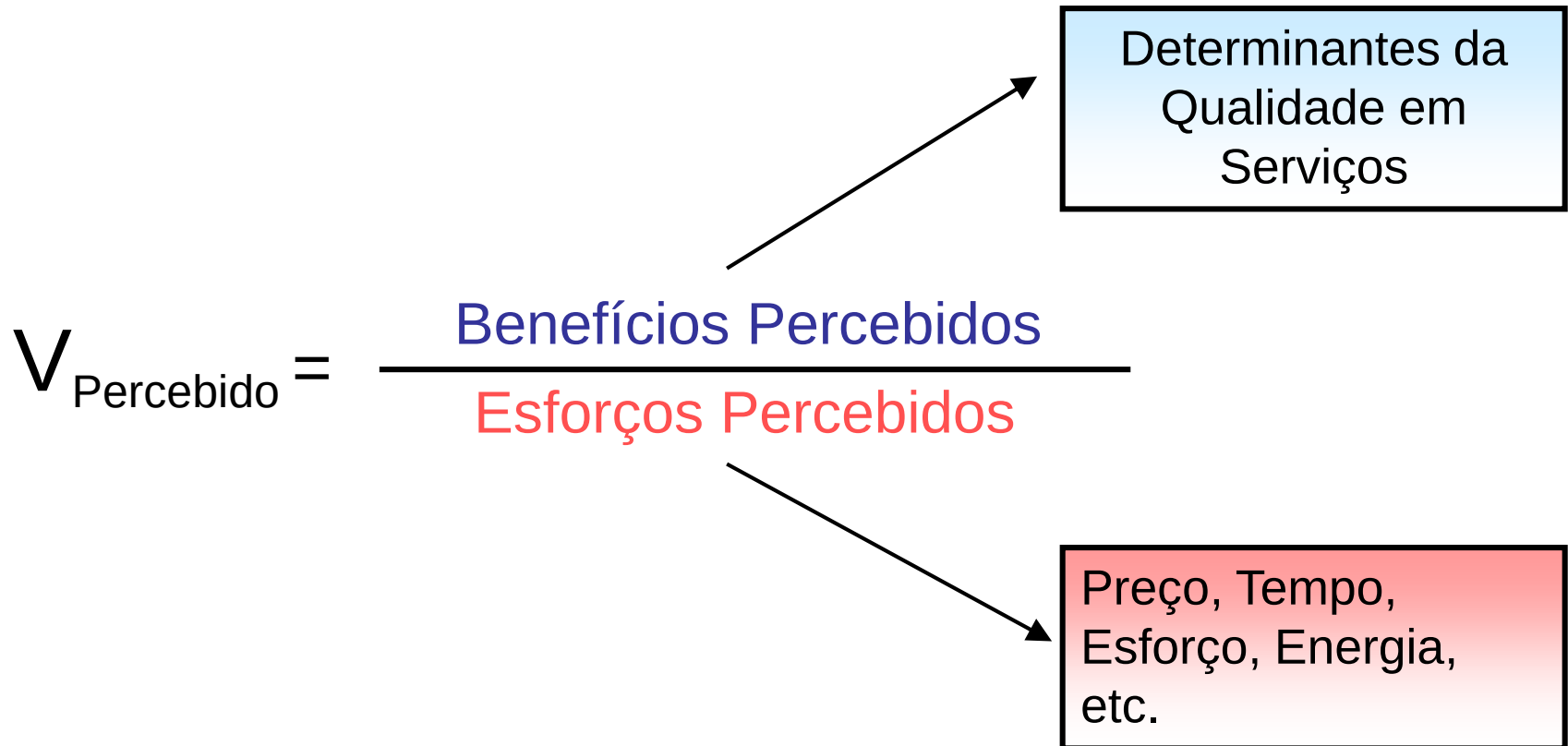
“equivalente justo em dinheiro, mercadoria etc., especialmente de coisa que pode ser comprada ou vendida.”

$$\text{VALOR} = \frac{\text{OBTEVE}}{\text{ESFORÇO}}$$





Relação entre Valor e Qualidade

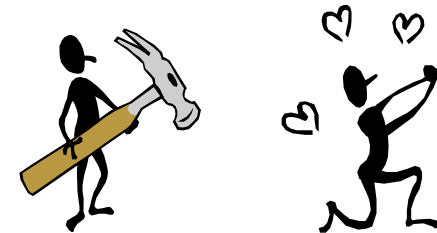


VALOR
ECONOMICO

=

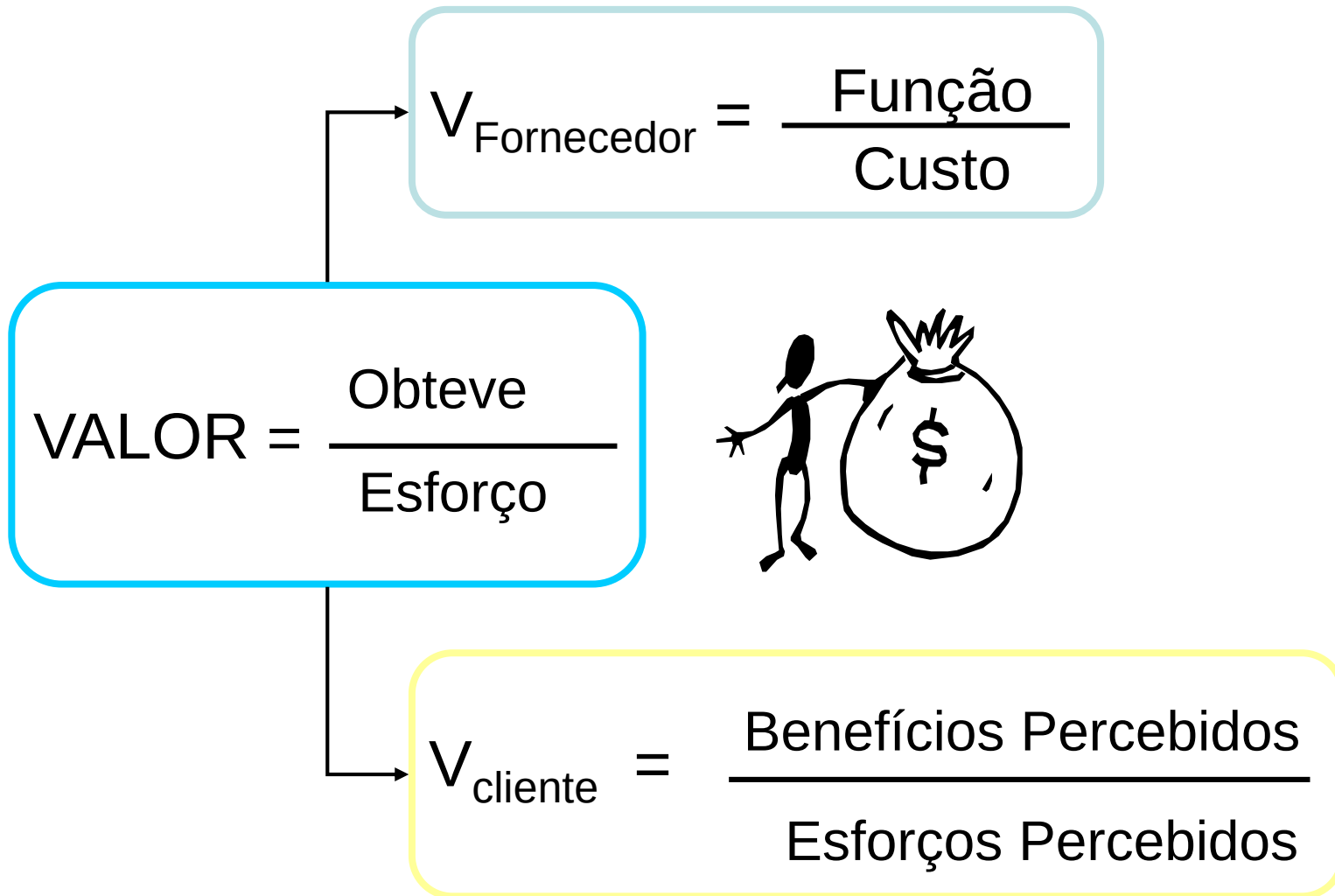
OBTEVE (Função, Benefício)

ESFORÇOS (Custo, Esforço)

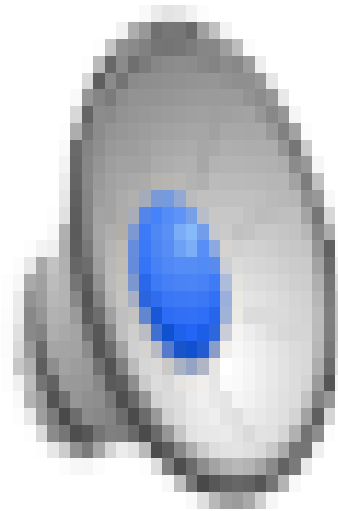


$$\text{Valor} = \frac{\text{Obteve}}{\text{Esforço}}$$





$$\text{Valor} = \frac{\text{Obteve}}{\text{Esforço}}$$



Função:

objetivo de uma ação ou atividade que está sendo desempenhada - *não é a própria ação* - que é um método para alcançar o objetivo, **a função visa um resultado que deve ser conseguido.**

CLASSIFICAÇÃO DAS FUNÇÕES

F(básica):

aquela sem a qual o produto (BENS&SERVIÇOS) perde seu valor ou identidade.

F(secundária):

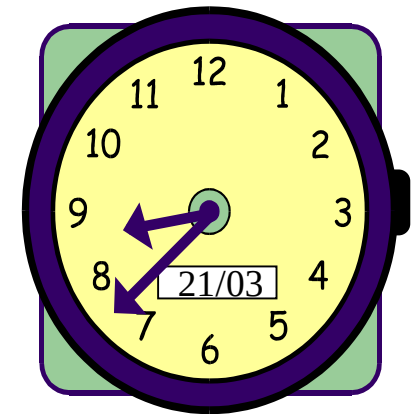
auxilia o produto a ser vendido.

F(básica): contar hora

F(secundária): ✧ Indicar data (calendário)

✧ Contar segundos (cronômetro)

✧ Sinalizar tempo (despertador)



EXEMPLOS DE DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES

PRODUTO

Xícara de Café



FUNÇÕES

Conter Líquido

Possibilitar manuseio

Resistir Temperatura

Apresentar adorno

CLASSE

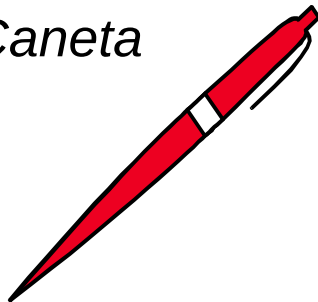
B

S

S

S

Caneta



Fazer Marcas

Conter Tintas

Facilitar Manuseio

Proteger Usuário

Identificar Fabricante

B

S

S

S

S

EXEMPLOS DE DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES

PRODUTO

Meia de Futebol



FUNÇÕES

Proteger os Pés
Garantir Conforto
Identificar Cores

CLASSE

B
S
S

In Amsterdam, the tile under Schiphol's urinals would pass inspection in an operating room. But nobody notices. What everybody does notice is that each urinal has a fly in it.



Look harder, and the fly turns into the black outline of a fly, etched into the porcelain. It improves the aim. If a man sees a fly, he aims at it. Fly-in-urinal research found that etchings reduce spillage by 80%. It gives a guy something to think about. That's the perfect example of process control.



<http://go.to/funpic>

F (uso):

**possibilita a utilidade do bem & serviço
(verbo + substantivo mensurável).**

F (estima):

implica uma “vontade de posse”

(verbo + substantivo não mensurável; estabelece definições qualitativas e análise mais subjetiva, podendo ser medida com algumas técnicas comparativas).

ANATOMIA DAS FUNÇÕES

FUNÇÕES DE USO

Verbo	Substantivo	u.m.
amplificar	corrente	ampère
armazenar	energia	watt/hora
aplicar	força	kgf
autorizar	programa	custo
criar	projeto	tempo
conduzir	corrente	ampère
controlar	ruído	decibel
evitar	vibração	ciclo/seg.
frezar	metal	cm ³
suportar	peso	kgf

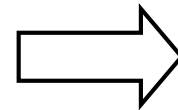
FUNÇÕES DE ESTIMA

Verbo	Substantivo
aumentar	beleza
criar	beleza
diminuir	forma
melhorar	aparência

COMPREENDENDO AS FUNÇÕES...

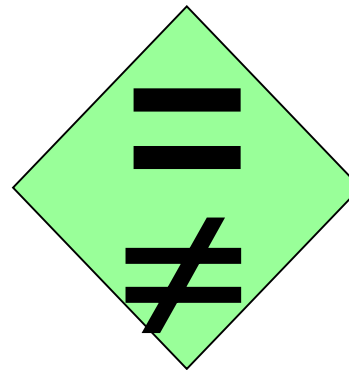
F(básica):

aquela sem a qual o produto (BENS & SERVIÇOS)
perde seu valor ou identidade.

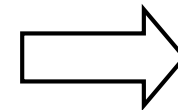


Mont Blanc

F(básica) da MB



F(básica) da Bic



BIC

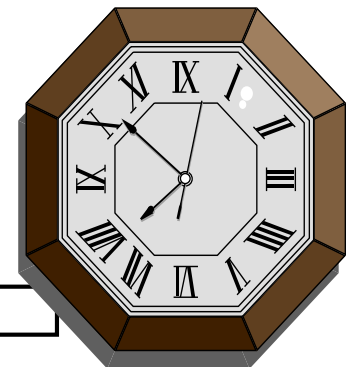
COMPREENDENDO AS FUNÇÕES...

F(básica):

aquela sem a qual o produto (BENS & SERVIÇOS) perde seu valor ou identidade.

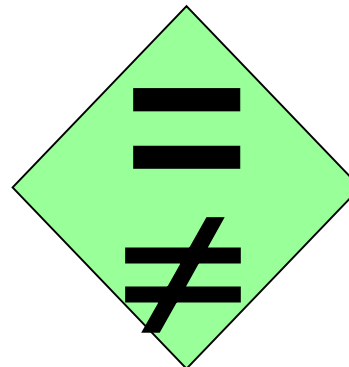


→ Rolex



← Tic-Tac

F(básica) do
Rolex

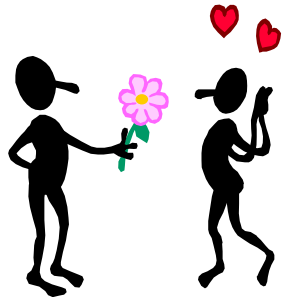


F(básica) do
Tic-Tac

Exemplos de produto/função

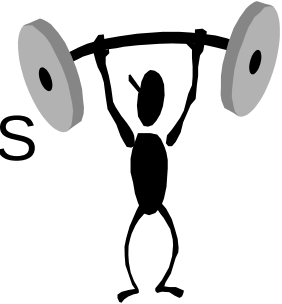
-
-
-
-
-
-
-

VALOR - o filme.....



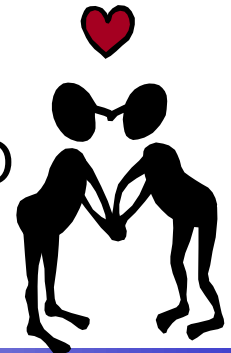
✓ VALOR ATRAI CLIENTES

✓ VALOR ENERGIZA ORGANIZAÇÕES



✓ VALOR EXIGE DOMÍNIO DOS
PROCESSOS & OBJETIVOS

✓ VALOR ESTÁ NO RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE



A Criação de Valor numa Empresa está Baseada nos Objetivos e Processos

+

OBJETIVOS

-



Bem Intencionadas
(Motivadas, Ineficazes)



Criadoras de Valor



Adversárias
(Estática, Barreiras ao Cliente)



Burocráticas
(Burocráticas, Chatas)

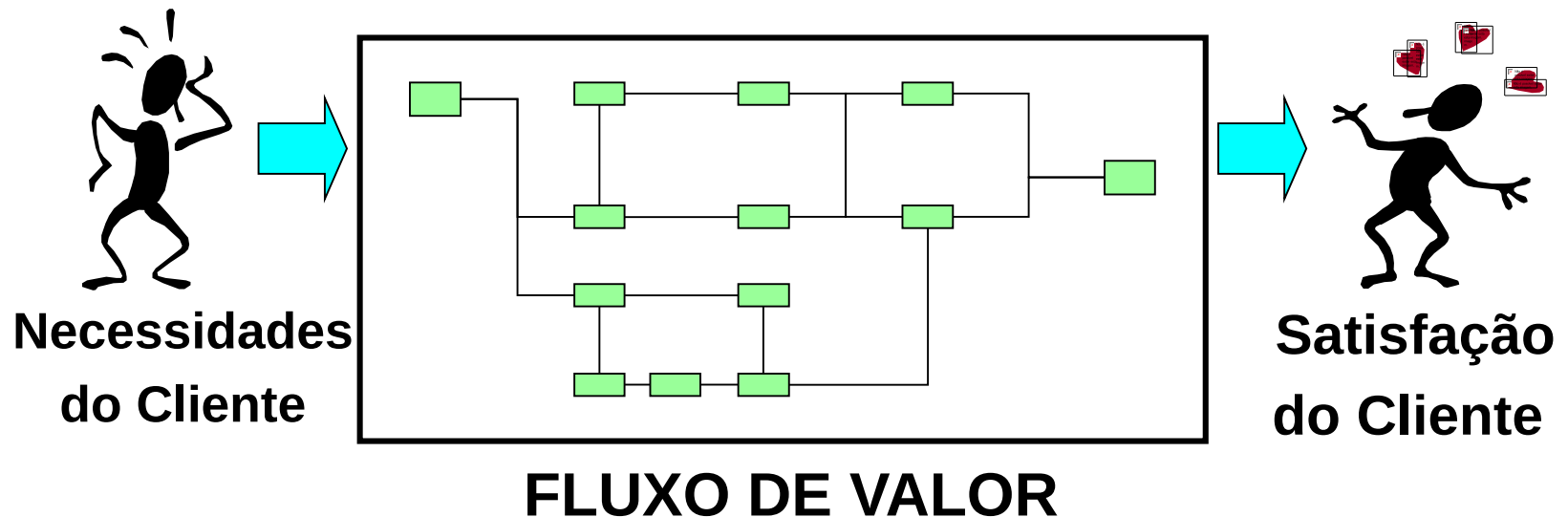
-

FOCO NOS PROCESSOS

+

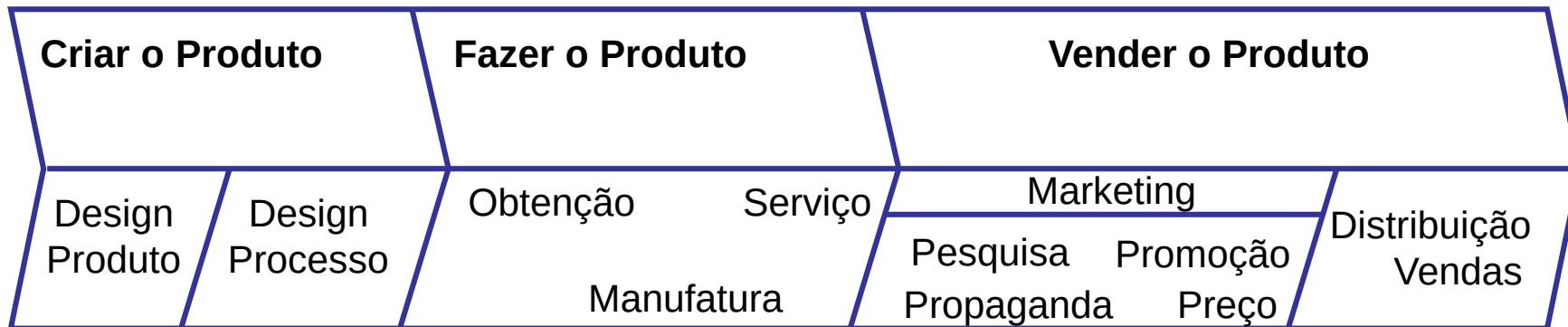
FLUXO DE VALOR

é um **conjunto de atividades**, do início ao fim, que cria um resultado a um cliente; sua meta é **satisfazer** este **cliente**.



O SISTEMA DE NEGÓCIOS COMO UM SISTEMA AGREGADOR DE VALOR

Sistema Tradicional Orientado ao Produto



O SISTEMA DE NEGÓCIOS COMO UM SISTEMA AGREGADOR DE VALOR

Sistema Agregador de Valor

Definir Valor	Prover Valor	Comunicar Valor
Entender Desejos de Valor	Design Processo Produto	Conceito de Vendas
Definir Alvo	Obtenção, manufatura	Propaganda
Definir Benefícios / Preço	Distribuição	Promoção
	Serviço	Relações Públicas
	Preço	

Um Conjunto Típico de Fluxos de Valor em uma Empresa

Engajamento de Clientes: aquisição de clientes, definição de suas necessidades, venda e garantia de satisfação;

Serviços de Compras: assistência na seleção, contratação e gerência de fornecedores;

Engenharia da Empresa: projeto, implementação e melhoria de fluxos de valor, engenharia de processos de aprendizado da empresa;

Recursos Humanos: assistência no recrutamento, treinamento, remuneração, planejamento de carreira.

Sendo a **satisfação do cliente** o principal **objetivo** de um **fluxo de valor**, faz-se necessário o pleno entendimento de suas atividades - inicial e final.

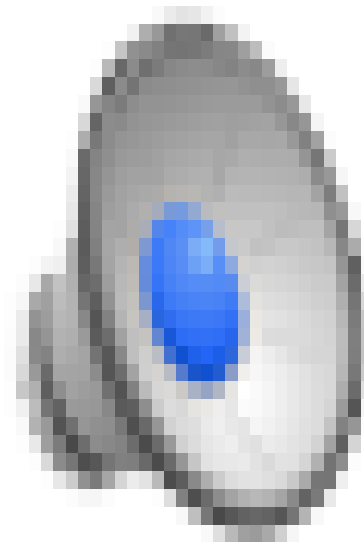
<i>Fluxo de Valor</i>	<i>Início</i>	<i>Fim</i>
Atendimento de Pedidos	Pedido do cliente	Entrega do Pedido
Compras	Determinação das exigências	Pagamento
Desenvolvimento Estratégico	Exigências de mercado	Estratégia de Negócios
Processamento de Reclamações	Notificação do acidente	Solução do Problema

Tamanho !!!

- **Length, overall** 1062.5 feet (323.8 meters)
- **Flight Deck Width** 252 feet (76.8 meters)
- **Beam** 130 feet (39 meters)
- **Displacement** Approx. 80,800 tons (72,720 metric tons) full load
Approx. 78,500 tons (72,720 metric tons) full load CV-66 America
- **Speed** 30+ knots (34.5+ miles per hour)
- **Aircraft 85 Crew** Ship's Company: 3,150 - Air Wing: 2,480
- **Unit Operating Cost Annual Average** ~\$141,000,000 [source: [FY1996 VAMOSC](#)]



Tamanho não garante sucesso





Produto - Valor, Função

- **Criatividade – Inovação**
- **Enjambração – Gambiara**
- **Sorte -**





Dinâmica da aula

- Cada grupo deverá se reunir e elaborar uma apresentação de um bem/serviço SORTEADO;
- O template com as instruções para elaboração da tarefa está disponível no Moodle > Tarefa 1

Conceitos abordados na aula:

- **Valor:** Resultado da equação entre o que se obteve dividido pelos seus esforços (recursos);
- **Função:** Objetivo de uma ação ou atividade que está sendo desempenhada - não é a própria ação - que é um método para alcançar o objetivo, a função visa um resultado que deve ser conseguido.
 - (Função Básica; Função Secundária)
- **Fluxo de Valor:** é um conjunto de atividades, do início ao fim, que cria um resultado a um cliente; sua meta é satisfazer este cliente.

Gestão do conhecimento nas organizações

