

Equilibrando a Demanda e a Capacidade

- **Demanda Excessiva:** muita demanda em relação à capacidade num dado momento
- **Capacidade Excessiva:** muita capacidade em relação à demanda num dado momento
- **Capacidade Máxima:** limite superior da capacidade de uma empresa atender a demanda num dado momento
- **Capacidade Ótima:** ponto além do qual a qualidade do serviço decai a medida em que mais clientes são atendidos

- Instalações físicas para acomodar os clientes
- Instalações físicas para vender ou processar bens
- Equipamento físico para processar pessoas, posses, ou informações
- Mão-de-obra utilizada para trabalho físico ou mental
- Infra-estrutura pública

VOLUME DEMANDADO

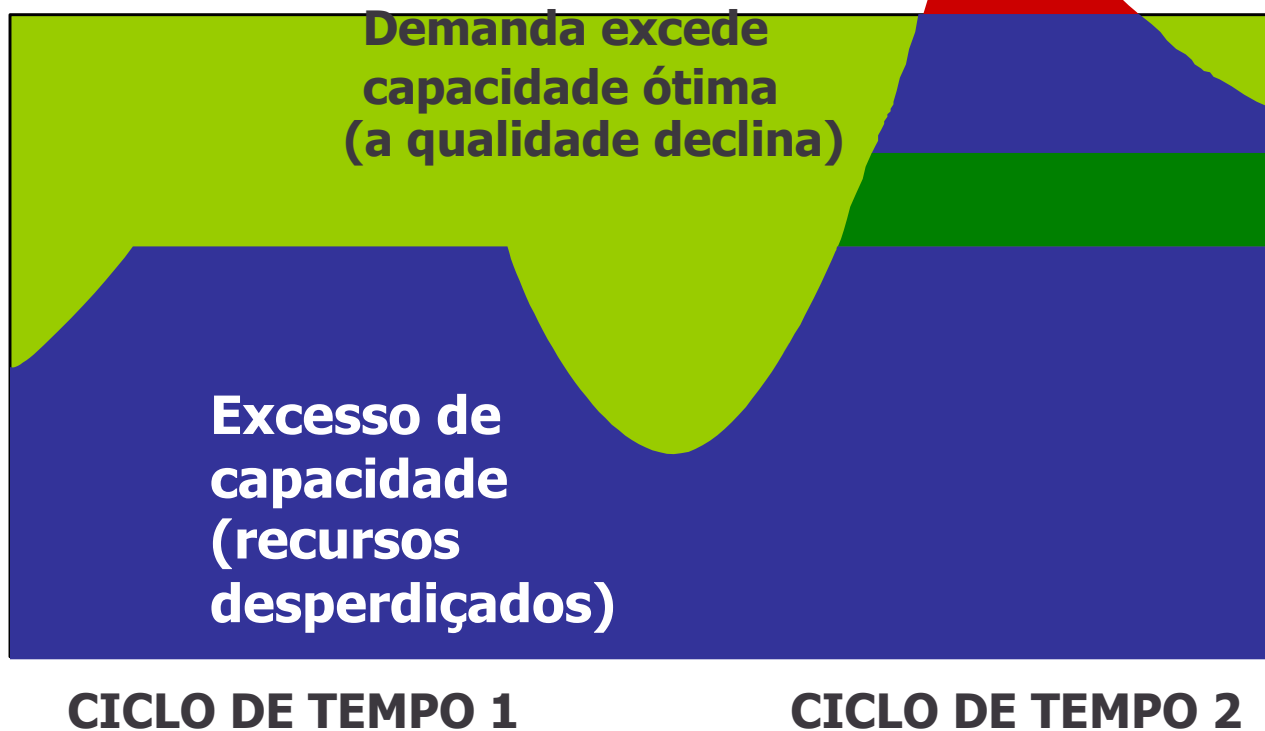
**Demanda excede a capacidade
(negócios são perdidos)**

CAPACIDADE UTILIZADA

Capacidade Máxima Disponível

Capacidade Ótima
(Demanda e Oferta Bem Equilibradas)

Baixa Utilização
(Pode Emitir Maus Sinais)



- Ciclos Previsíveis de Níveis de Demanda

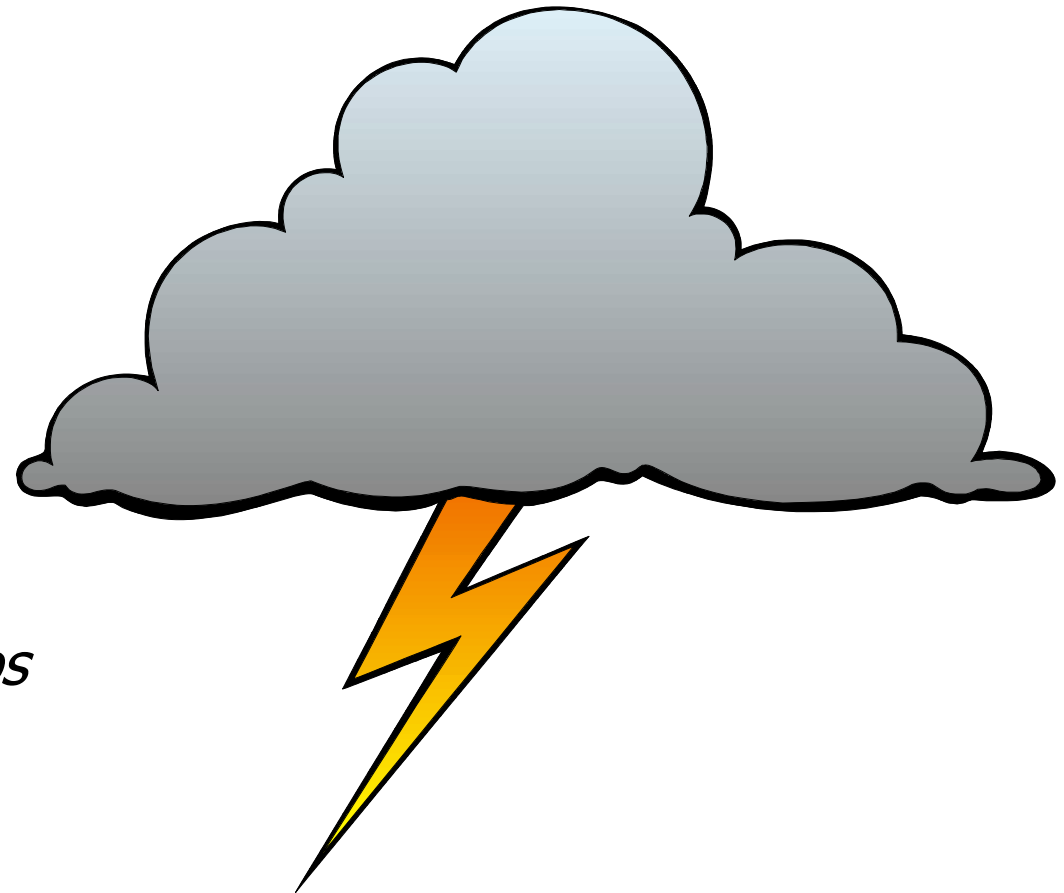
- dia
- semana
- mês
- ano
- outro

- Causas Subjacentes de Variações na Demanda

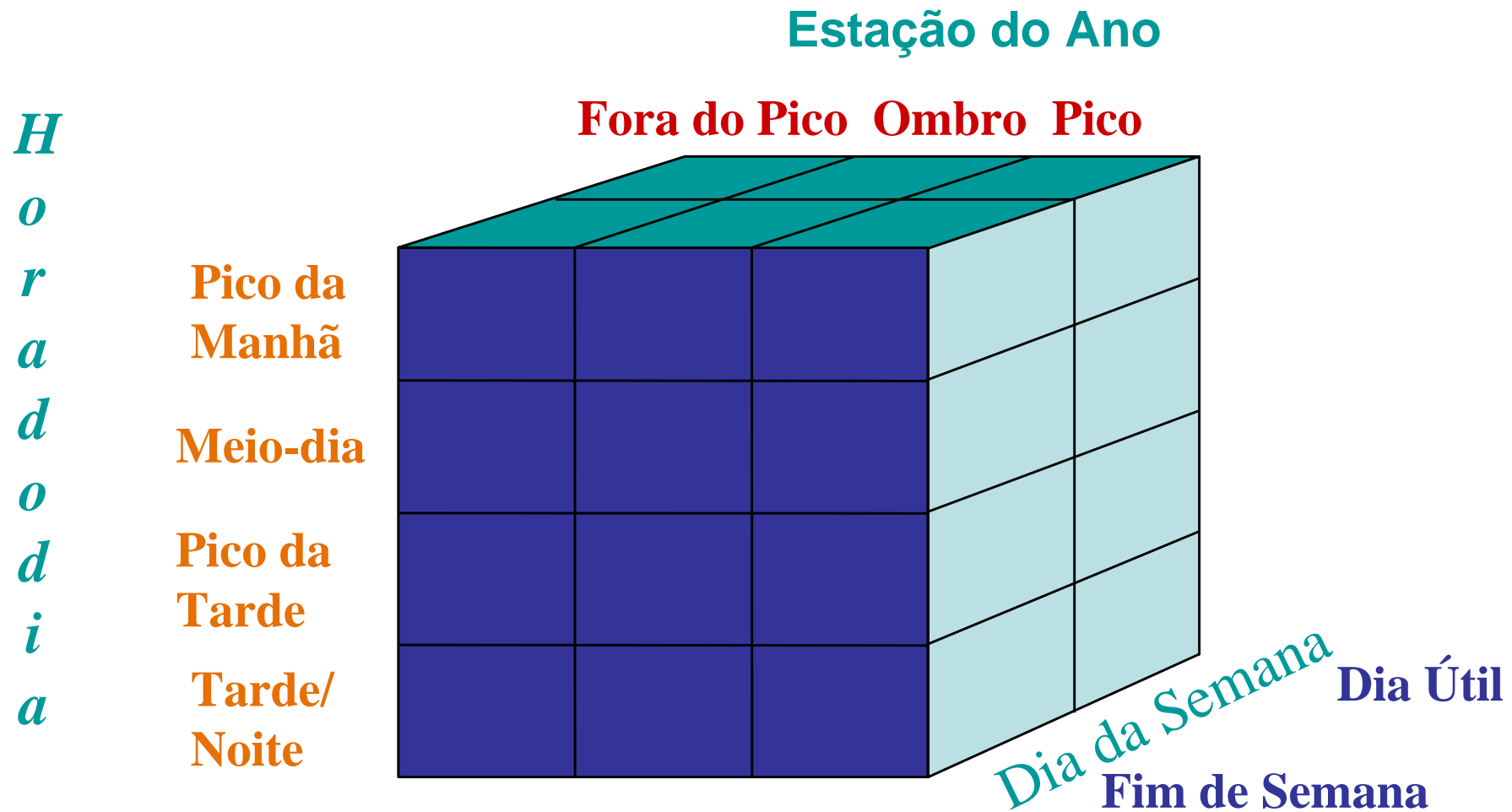
- trabalho
- faturamento ou pagamento de taxas/restituição
- dias de pagamentos
- horários escolares/férias
- mudanças climáticas sazonais
- feriados nacionais/ religiosos
- ciclos naturais (p. ex., marés no litoral)

Causas de Mudanças Aparentemente Aleatórias nos Níveis de Demanda

- Clima
- Problemas de Saúde
- Acidentes, Incêndios, Crimes
- Desastres Naturais
- **Questão:** *quais desses eventos pode ser previsto?*



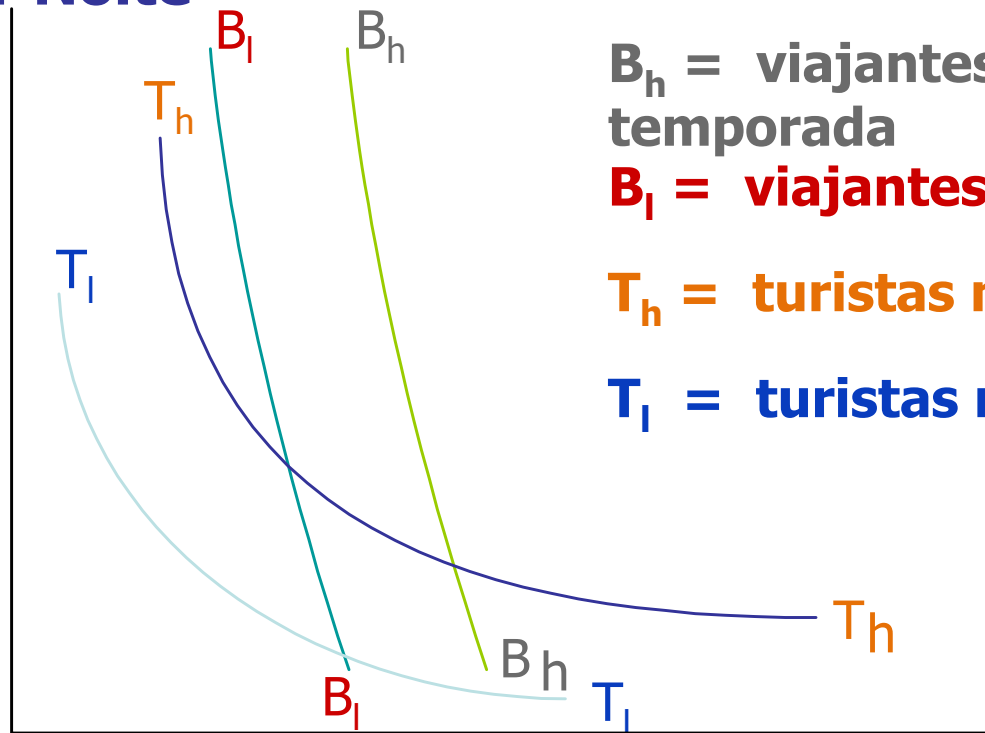
Identificando Variações na Demanda por Períodos de Tempo



- Nível de capacidade (nível constante o tempo todo)
- Esticar e encolher
 - oferecer capacidade extra inferior nos picos (i.e., bancas em locais públicos)
 - variar espaço de assento por cliente (i.e., espaço para os braços e para as pernas)
 - estender/cortar horas de serviço
- Acompanhamento da demanda (ajustar a capacidade para atender a demanda)
 - programar paradas de manutenção em períodos de baixa demanda
 - utilizar funcionários em meio-período
 - alugar ou compartilhar instalações e equipamentos extras
 - treinamento cruzado de funcionários
- Capacidade Flexível (variar a composição dos segmentos)

- Nenhuma medida
 - deixar os clientes saírem
- Reduzir a demanda
 - preços maiores
 - comunicação promovendo horários alternativos
- Aumentar a demanda
 - preços menores
 - comunicação, incluindo incentivos de promocionais
 - variar as características do produto para aumentar aceitação
 - lugares e momentos de entrega mais convenientes
- Estocar a demanda por sistema de reservas
- Estocar a demanda por meio de filas formalizadas

Preço de Quarto por Noite



B_h = viajantes executivos na alta temporada

B_l = viajantes executivos na baixa temporada

T_h = turistas na alta temporada

T_l = turistas na baixa temporada

Quantidade de Quartos Demandada a Cada Preço por Viajantes em Cada Segmento em Cada Estação