

VISITA TÉCNICA – Mc DONALDS

Lauro Leoncio Wagner Peixoto¹

Fábio Souza da Silva²

Dados de Identificação

Disciplina: Administração da Produção

Período: 3º e 5º Períodos

Curso: Administração

Objetivo(s) da Ação

Permitir aos alunos associarem as teorias do conteúdo disciplinar da Administração da Produção com as práticas operacionais adotadas pela Unidade Empresarial visitada, no que tange aos objetivos específicos do Layout de produção e a movimentação, o manuseio e o tratamento dos dados de produção pelos operadores na elaboração dos diversos materiais e insumos utilizados na composição dos diversos produtos produzidos pela empresa.

Conteúdos Trabalhados

A estratégia didático-pedagógica utilizada no processo ensino-aprendizagem foi a visita técnica.

Quanto a visita técnica encontra-se em De Moura, Faria e Panizzi (2019, p.70 e 75) que a visita técnica “é um excelente instrumento de motivação para os alunos, visto que durante a visita o aluno vivencia de sala de aula com a prática”. Essas

¹ Mestre em Administração e Desenvolvimento Empresarial (UNESA), docente do UGB-FERP.

² Mestre em Educação Matemática (USS), docente do UGB-FERP.

autoras consideram que “Durante a visita técnica o aluno poderá perceber a realidade e ter a experiência de como as teorias funcionam”.

Souza e Leal (2018, p.24) consideram que a visita técnica “tem como objetivo aproximar os alunos da realidade das organizações” (...) e “proporciona aos participantes uma formação mais ampla e completa, pois coloca o aluno diretamente em contato com as atividades pertinentes a sua formação” (SOUZA e LEAL, 2018, p.17). Enquanto Dias, Hoppe e Alcantara (2019, p.117) entendem que as visitas técnicas “permitem o entendimento das teorias estudadas com observação em campo e elaboração de relatos, gerando acomodação e retenção das informações”.

Os conteúdos programáticos da disciplina Administração da Produção trabalhados foram: 1- Layout de Produção; 2- Gestão Visual da Produção e; 3- Produção Enxuta.

O Layout, também chamado de Arranjo Físico é definido de forma genérica como “a distribuição física de elementos em determinado espaço” e sob o ponto de vista da produção como “a maneira pela qual homens, máquinas e equipamentos estão distribuídos em determinado ambiente” (KRAJEWSKI, RITZMAN, MALHOTRA, 2009). Ainda conforme estes mesmos autores um processo produtivo pode ser definido como “qualquer atividade ou conjunto de atividades que parte de um ou mais insumos, transformando-os e lhes agregando valor, criando um ou mais produtos/serviços para atender aos clientes”.

Os objetivos de um Layout ou Arranjo Físico são principalmente: aumentar o moral e a satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho; reduzir os tempos de espera e manuseio; minimizar o desperdício dos recursos materiais; e aumentar a produtividade do processo.

A Gestão Visual da Produção possui diversos objetivos, dentre os quais encontra-se a implementação da Produção Enxuta, um sistema produtivo cuja meta é a “eliminação de qualquer perda do sistema de produção, possibilitando produtos e serviços de alta qualidade, ao menor custo possível e atendendo da melhor forma às necessidades dos clientes” (WOMACK, JONES e ROOS, 1992 apud SAURIN e FERREIRA, 2008, p.449).

A Gestão Visual utiliza diversas ferramentas dentre as quais destacam-se o Kanban, o 5S e o Andon. Para Santos, Wysk e Torres (2009, p.167) o Kanban é um

método utilizado para transformar a programação da produção “numa metodologia de controle visual”. O programa 5S é uma ferramenta que auxilia na organização e na manutenção do ambiente de trabalho e tem como objetivo “melhorar as condições de trabalho e criar um ambiente de qualidade” (ROSA, 2007).

O Sistema Andon tem por finalidade detectar ocorrências na linha de produção, ou seja, notifica algum problema na operação através de sinais visuais e ou sonoros, e para isso utiliza diversos tais como lâmpadas coloridas de sinalização ou painéis com telas eletrônicas do tipo IHM – Interface Homem Máquina, capazes de apresentar dados, imagens e gráficos para análise do processo produtivo tanto de forma online como de forma on time.

Procedimentos

A visita técnica teve seus procedimentos divididos em dois tópicos, conforme detalhados a seguir.

TÓPICO-1: Planejamento da Visita

O professor com apoio de uma aluna, a qual está vinculada ao quadro organizacional da empresa, efetuou o Contato e Agendamento da visita com a Empresa Visitada.

Após a confirmação de aceitação da visita por parte da Empresa o professor desenvolveu uma Síntese do Tópico Disciplinar – Layout Operacional – e posteriormente compartilhou essa síntese com os alunos das duas turmas e com o responsável da empresa.

TÓPICO-2: Programa da Visita Técnica

A visita foi programada para o dia 07 de novembro de 2025, a partir das 18:00 horas com término previsto para no máximo as 21:00 horas (ocorreu conforme programado até as 20:50 horas).

A visita sob o ponto de vista didático e operacional compreendeu três etapas, conforme detalhadas a seguir:

1a Etapa da Visita

Reunião do Professor UGB e das Turmas com o Gerente da Unidade (Sr. Jaime Oliveira) e o Diretor de Operações (Sr. Filipe Oliveira) do Mc Donald's.

Nesta reunião, após as apresentações pessoais entre as partes, foram discutidos os componentes ligados ao conteúdo de planejamento e projeto operacional do Layout, tais como:

- Objetivo Geral do Layout
- Objetivos Específicos de Layout
- Princípios Técnicos para Elaboração de Layout (Economia de Movimento; Fluxo Progressivo; Flexibilidade; e Integração
- Fatores de Produção que Influem no Projeto do Layout (Complexidade do Processo Produtivo; Flexibilidade de Produção; Investimento em Equipamentos; Segurança Conforto e Conveniência da Operação; Utilização da Mão de Obra; Estoques; e Manuseio de Materiais).

Durante a discussão foram efetuadas diversas perguntas pelos alunos gerando diversas ações dialógicas entre as partes.

Haja vista as características espaciais do Layout Produtivo da unidade visitada os alunos foram divididos em dois grupos para a segunda etapa da visita.

2a Etapa da Visita

Nesta etapa, com a visita em separado dos dois grupos e guiados pelo Professor e o Gerente da Unidade, foram apresentadas e analisadas todas as estações que compõem o Layout produtivo da unidade empresarial visitada.

Nesta oportunidade foi possível associar as teorias do conteúdo disciplinar da Administração da Produção com as práticas operacionais adotadas pela Unidade Empresarial visitada no que tange aos objetivos específicos do Layout de produção e a movimentação, manuseio e o tratamento dado pelos operadores na elaboração dos diversos materiais e insumos utilizados na composição dos diversos produtos produzidos pela empresa.

Vale destacar o compromisso de toda a equipe de produção com a busca da qualidade total dos produtos e do serviço de atendimento dos clientes, tanto para os

clientes de consumo imediato (na loja e no *drive through*) como aqueles de consumo futuro (no sistema *delivery*).

Observa-se que o Layout geral da Unidade é composto por diversos outros layouts específicos, isso em função da logística de armazenagem dos itens filhos dos produtos bem como dos itens auxiliares.

Destaca-se ainda que foi possível verificar ações práticas que caracterizam a interdisciplinaridade entre as disciplinas Administração da Produção e Administração de Insumos Materiais e Patrimoniais, principalmente quanto aos tópicos da Gestão de Estoques (previsão de demanda, giro de estoques, prazos de validade e outros).

Em relação às questões de Segurança, Conforto e Conveniência, foi verificado que a empresa adota critérios de administração focados no bem-estar dos seus colaboradores durante as operações produtivas, ou seja, o Layout dispõe de uma área específica para os horários de refeição, descanso e lazer dos colaboradores, inclusive com disponibilidade de tv por assinatura, e outras redes.

Um dos pontos de maior destaque do Layout Produtivo da empresa é a aplicação da Gestão Visual da Produção, com base na tecnologia da informação e a utilização de IHM – Interface Homem Máquina – para a visualização dos indicadores de qualidade e produtividade ao longo de todo o processo produtivo, tanto na forma online e on time quanto para posteriores análises de desempenho e o estabelecimento de metas de melhorias contínuas.

3a Etapa da Visita

Esta etapa corresponde a um questionário de avaliação feita individualmente pelos alunos após a visita técnica. O questionário é composto por três objetivos, cada qual contendo diversas questões específicas (ver anexo 1):

Objetivo 1 – Verificar a conexão entre a prática e a retenção de conhecimento;
Objetivo 2 – Avaliar a qualidade da experiência e a eficácia da organização;

Objetivo 3 – Aprimorar futuras visitas. Cada objetivo contém diversas questões específicas.

Resultados

Pode-se concluir que a Visita Técnica atingiu seu objetivo didático de unir teoria e prática fortalecendo a qualidade do processo de Ensino Aprendizagem do Curso de Graduação em Administração do centro universitário UGB – FERP, haja vista o feedback obtido nas respostas dos alunos ao questionário.

As respostas dos alunos ao questionário pós visitação demonstram que a empresa visitada aplica diversos conceitos, ferramentas e métodos da teoria da Administração da Produção com foco intenso nas ferramentas da Produção Enxuta e Gestão Visual tais como: utilização de IHM digital ao longo de todo o processo produtivo; sistema Andon via lâmpadas do tipo sinaleiros coloridos; e dispositivos Kanban caracterizando o controle ao longo da preparação dos pedidos dos clientes.

Os resultados da experiência podem ser vistos no anexo 2, o qual apresenta de forma anônima as respostas dadas ao questionário por uma das alunas da turma. Vale ressaltar que não seria cabível neste relato anexar as respostas dadas por todos os alunos que fizeram a visita.

O anexo 3 apresenta fotos relativas aos diversos momentos durante a visita técnica e que expressam o estado motivacional dos visitantes e sua participação ao longo das etapas do processo produtivo que compõem o layout de produção da empresa visitada.

Finalmente pode-se concluir que as teorias da Administração da Produção são adotadas nas práticas produtivas da empresa visitada permitindo-lhes entregar aos seus clientes produtos com nível de qualidade em conformidade com as especificações técnicas, primando pela minimização de perdas e do tempo de entrega dos produtos.

Referências

DE MOURA, Arlete S. F. F; FARIA, Franciane da S; PANIZZI, Conceição Ap. F. **A Visita Técnica como Ferramenta Metodológica**: conexão entre a teoria e prática (2018, p.70 e 75). **In**: Diálogos sobre Gestão e Docência do Ensino Superior. **Org.** Elisa F.S. Alcantara. Volta Redonda: Ed. FERP, 2019).

DIAS, Júlio César S. P; HOPPE, João Henrique B; ALCANTARA, Elisa F. S. de. **Aprendizagem Baseada em Projetos**: procedimentos para implantação em uma Instituição de Ensino Superior (2019, p.70 e 75). **In**: Diálogos sobre Gestão e Docência do Ensino Superior. **Org.** Elisa F.S. Alcantara. Volta Redonda: Ed. FERP, 2019).

KRAJEWSKI, Lee J.; RITSMAN, Larry P.; MALHOTRA, Manoj K. **Administração de Produção e Operações**. 8 ed. São Paulo: Pearson, 2009. E-book biblioteca virtual UGB-FERP.

ROSA, Renata de Souza. **O programa “5s”** – estudo de caso da suprema faculdade de ciências médicas e da saúde de juiz de fora. Minas Gerais, 2007.

SAURIN, Tarcísio A; FERREIRA, Cleber F. **Avaliação qualitativa da implantação de práticas da produção enxuta**: estudo de caso em uma fábrica de máquinas agrícolas. São Carlos, 2008.

SOUZA, Edileusa Godói De; LEAL, Edvalda A. **Visita técnica**: uma viagem pela teoria-prática-ensino-aprendizagem. (2018, p. 17 e 24). **In**: Revolucionando a sala da aula: como envolver o estudante aplicando as técnicas de metodologias ativas de aprendizagem. São Paulo: Atlas, 2018.

Anexos

Anexo 1 - Questionário de Avaliação pós Visita Técnica

ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO – 3º e 5º Períodos

OBJETIVO-1: Verificar a conexão entre a teoria e a prática e a retenção de conhecimento.

I) Conteúdo e Conexão:

1. Quais conceitos teóricos abordados em sala de aula você conseguiu identificar na prática durante a visita?
2. De que forma a visita técnica contribuiu para uma melhor compreensão do conteúdo programático da disciplina?
3. Quais foram os principais aprendizados técnicos adquiridos na visita?

II) Observação e Análise Crítica:

4. Descreva um processo ou equipamento específico que chamou sua atenção. Qual a sua função e importância na operação da empresa?
5. Quais foram os pontos fortes e fracos (ou desafios) observados na organização/processos da empresa visitada?
6. Houve alguma prática ou tecnologia que você não conhecia e que considerou inovadora?

III) Reflexão e Futuro:

7. A visita alterou sua percepção sobre a área profissional ou sobre a empresa?
8. De que maneira essa experiência pode influenciar suas futuras escolhas de carreira ou estudos?
9. A visita abriu oportunidades para estágios ou empregos na sua percepção?

OBJETIVO-2: Avaliar a qualidade da experiência e a eficácia da organização.

IV) Organização e Logística:

1. A organização e o planejamento da visita (horário, transporte, recepção) atenderam às suas expectativas?
2. As informações fornecidas antes da visita foram suficientes para a sua preparação?

V) Recepção e Apresentação:

3. A forma como a empresa recebeu os participantes contribuiu para atingir os objetivos propostos?
4. O(s) guia(s) ou palestrante(s) foram claros, pacientes e souberam responder às perguntas de forma satisfatória?

VI) Infraestrutura e Relevância:

5. As instalações e o ambiente de trabalho estavam adequados e bem conservados?

6. Qual a probabilidade de você recomendar essa visita a outros colegas ou turmas, justificando sua resposta?

OBJETIVO-3: Aprimorar futuras visitas.

- a) Eficácia:** O tempo de duração da visita foi adequado para a observação e a discussão?
- b) Sugestões:** O que poderia ser feito de diferente na próxima visita técnica para melhorar a experiência?

Anexo 2 - Respostas dadas por aluna da turma ao Questionário de Avaliação:

OBJETIVO-1: Verificar a conexão entre a teoria e a prática e a retenção de conhecimento.

I) Conteúdo e Conexão: 1. Conceitos teóricos identificados na prática: Durante a visita ao McDonald's, foi possível identificar claramente a aplicação do sistema Kanban, utilizado para controlar de forma visual o fluxo de produção e reposição de insumos, assim como o layout produtivo, organizado para garantir agilidade e eficiência no atendimento. Esses conceitos, estudados em sala de aula, estavam totalmente alinhados com o funcionamento real da operação; **2. Contribuição para compreensão do conteúdo:** A visita contribuiu significativamente para reforçar o entendimento sobre sistemas de produção enxuta, especialmente ao mostrar como a padronização e o fluxo contínuo impactam diretamente na qualidade e rapidez do atendimento; **3. Principais aprendizados técnicos:** Aprendi como o McDonald's utiliza ferramentas de gestão visual para controlar tempo, tarefas e abastecimento, além de observar a importância do layout organizado para evitar gargalos e otimizar o tempo de preparo.

II) Observação e Análise Crítica: 1. Processo ou equipamento que chamou atenção: O processo de montagem dos lanches chamou bastante atenção pela sua eficiência. A sistematização das etapas e o uso de dispositivos simples garantem precisão e rapidez, evidenciando o impacto do layout planejado; **2. Pontos fortes e fracos observados:** Os pontos fortes foram a organização, limpeza e a fluidez operacional. Não identifiquei pontos fracos relevantes, apenas desafios naturais de uma operação de alto fluxo, que são bem administrados pela equipe; **3. Prática inovadora observada:** O uso do Kanban digital e dos painéis de monitoramento em tempo real foi uma prática que considerei bastante inovadora, reforçando a modernização contínua da empresa.

III) Reflexão e Futuro: A visita ampliou minha percepção sobre a área de operações e mostrou como a gestão eficiente influencia no sucesso de grandes marcas. Essa experiência reforçou meu interesse pela área e certamente pode influenciar escolhas de carreira, além de demonstrar que empresas como o McDonald's podem oferecer boas oportunidades de estágio no setor de operações;

OBJETIVO-2: Avaliar a qualidade da experiência e a eficácia da organização.

IV) Organização e Logística: 1- A organização foi excelente: horários, deslocamento e recepção superaram as expectativas. 2- As informações prévias foram claras e suficientes para a preparação da turma; **V) Recepção e Apresentação:** 3- A equipe do McDonald's recebeu o grupo muito bem. 4- O guia foi claro, atencioso e respondeu a todas as perguntas, tornando a visita ainda mais rica; **VI) Infraestrutura e Relevância:** 5- As instalações estavam em ótimo estado, demonstrando cuidado com limpeza e manutenção. 6- Recomendo a visita para outras turmas devido ao grande valor prático e aprendizado proporcionado.

OBJETIVO 3 – Aprimorar futuras visitas:

a) Eficácia: O tempo foi adequado e permitiu observar toda a operação com calma. Conclusão: A visita técnica ao McDonald's foi extremamente positiva e contribuiu diretamente para a consolidação dos conteúdos aprendidos em sala, especialmente Kanban e layout.

b) Sugestões: A experiência foi enriquecedora e altamente recomendada.

Anexo 3 – Fotos de Momentos Durante a Visita Técnica

A seguir são apresentadas algumas fotos de caracterizam diversos momentos durante a visita técnica e ao longo das etapas do processo produtivo do layout da empresa visitada.



