

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 08.3:**  
**Sala Graciliano Ramos dia 9 de outubro de 2009 das 08h00 às 10h00**

**O GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO COMO FATOR CRÍTICO  
DE SUCESSO NA GESTÃO DE OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE  
MASSA - IMPLEMENTAÇÃO DE E-LEARNING - ESTUDO  
EXPLORATÓRIO - TN\_STO\_098\_660\_12710**

*Rosana Jakuviske (UNIFIEO)  
Nivaldo Elias Pilão (UNIFIEO)  
Wylds Carlos Giusti (UNIFIEO)*

**INOVAÇÃO NA CADEIA DE VALOR DOS SERVIÇOS DE VALOR  
AGREGADO PARA TELEFONIA MÓVEL: UM ESTUDO  
EXPLORATÓRIO NO MERCADO BRASILEIRO -  
TN\_STO\_098\_660\_14020**

*Alexandre Borba da Silveira (PUCRS)  
Marcelo Nogueira Cortimiglia (POLIMI)*

**A IMPORTÂNCIA DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA A  
INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS DO  
ESTADO DO PARANÁ - TN\_STO\_098\_660\_14050**

*Leila Mendes da Luz (UTFPR)  
Lucyanno M. Cardoso de Holanda (UTFPR)  
Antonio Carlos de Francisco (UTFPR)  
Luciano Scandelari (UTFPR)*

**APLICABILIDADE DO MODELO DE INOVAÇÃO ABERTA EM  
SETORES NÃO-BASEADOS EM CIÊNCIA: UMA INVESTIGAÇÃO  
TEÓRICA - TN\_STO\_098\_660\_14647**

*Julio Vicente Rinaldi Favarin (USP)  
Marcos Mendes de Oliveira Pinto (USP)*

**GESTÃO DA INOVAÇÃO: UM LEVANTAMENTO SOBRE NOVAS  
FORMAS ORGANIZACIONAIS - TN\_STO\_098\_660\_14336**

*Carla Maria Schmidt (Unioeste)  
Christiano França da Cunha (USP)  
Dione Olesczuk Soutes (USP)  
Carlos Alberto Araujo Netto (USP)  
Tomi Adachi (USP)*

**A CULTURA DE INOVAÇÃO COMO ESTRATÉGIA COMPETITIVA:  
CASO DA EMPRESA "BETA" - TN\_STO\_098\_660\_13297**

*Dusan Schreiber (UFRGS)  
Ivan Antônio Pinheiro (UFRGS)*



# O GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO COMO FATOR CRÍTICO DE SUCESSO NA GESTÃO DE OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE MASSA - IMPLEMENTAÇÃO DE E-LEARNING - ESTUDO EXPLORATÓRIO



**Rosana Jakuviske (UNIFIEO)**  
rosana.jacuviske@itau.com.br  
**Nivaldo Elias Pilão (UNIFIEO)**  
pilao@fgvsp.br  
**Wylds Carlos Giusti (UNIFIEO)**  
wyldsgiusti@gmail.com

*A competitividade da indústria está associada à sua capacidade de entender e atender as necessidades dos clientes. Ao longo do tempo as estratégias se consolidaram como: volume e diferenciação. Tratando-se do volume, a padronização dos processos, os equipamentos dedicados, a produção em larga escala podem atender perfeitamente. Já na diferenciação, as estratégias de produção mudam em função das necessidades apresentadas pelo mercado, e assumem o caráter de: qualidade, tempo e flexibilidade e, recentemente inovação. Esta depende diretamente da capacidade que a empresa tem de aprender. Em função disso, esta pesquisa destaca que a gestão de operações - manufatura e serviços- tem um importante caminho para obter vantagem competitiva. Assumindo que a inovação depende diretamente de um aprendizado contínuo e corporativo, principalmente no setor de serviços, o presente artigo discute o uso de ferramentas para difusão do conhecimento, envolvendo a disponibilização de e-learning em empresas do setor bancário, este setor requer o treinamento de vários funcionários num menor intervalo de tempo e em vários locais simultaneamente. Como metodologia, para validar os fatores críticos analisados adota-se uma pesquisa exploratória de multicaso. A pesquisa apurou que o fator de forte criticidade na implementação de E-Learning envolve a criação de cultura de aprendizado na organização.*

*Palavras-chaves: : E-Learning. Educação Corporativa. Gerenciamento de Mudanças.*

## A CULTURA DE INOVAÇÃO COMO ESTRATÉGIA COMPETITIVA: CASO DA EMPRESA “BETA”

**Dusan Schreiber (UFRGS)**

dschreiber@ea.ufrgs.br

**Ivan Antônio Pinheiro (UFRGS)**

iapinheiro@ea.ufrgs.br



*A competição no mercado, cada vez mais acirrada, está exigindo das organizações investimentos em novas alternativas para a constituição de diferenciais competitivos, configurando uma das melhores opções de posicionamento estratégico. Ao longo de últimas décadas foram desenvolvidas várias abordagens com este tema, mas recentemente, em virtude do acelerado ritmo de evolução tecnológica, as pesquisas apontam para a relevância da inovação, de produtos e processos organizacionais, para a construção da real diferenciação organizacional. No entanto há evidências de que a adoção do processo de inovação dentro da organização implica em mudanças estruturais, que impactam diretamente na realidade percebida pelas pessoas que compartilham o ambiente organizacional. A realidade, representada por valores, práticas, regras, narrativas e mitos, constitui a cultura organizacional e pode representar diferentes condições para se adaptar a novos parâmetros e orientações. Neste artigo será apresentado o caso de uma empresa gaúcha que obteve sucesso no compartilhamento de valores representativos de cultura organizacional fundamentada em inovação, que veio a constituir, desta forma, o seu diferencial competitivo dentro do seu posicionamento estratégico atual.*

*Palavras-chaves: Inovação, Cultura Organizacional, Estratégia*

# INOVAÇÃO NA CADEIA DE VALOR DOS SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO PARA TELEFONIA MÓVEL: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NO MERCADO BRASILEIRO

Alexandre Borba da Silveira (PUCRS)

alex\_silveirars@hotmail.com

Marcelo Nogueira Cortimiglia (POLIMI)

cortimiglia@gmail.com



*A evolução das telecomunicações e das tecnologias digitais motivadas pela difusão dos processos de inovação, especificamente através dos agentes envolvidos na cadeia de valor do mercado de telefonia móvel, proporciona aos seus usuários novas formas de interação com as informações, serviços e aplicativos. Em consequência destes fatores a tecnologia celular recebe cada vez mais destaque como instrumento na convergência digital de serviços de valor adicionado. Este estudo procurou entender como o setor de telefonia móvel aborda os processos de inovação no desenvolvimento de produtos e serviços, na cadeia relacional de mercado e nas perspectivas futuras deste negócio, considerando o contexto brasileiro. O método está fundamentado em pesquisa de natureza qualitativa exploratória, tendo sido aplicada entrevistas de profundidade de casos múltiplos junto a seis executivos das empresas Bizvox, Claro, Hanzo, Pmovil, Praesto Convergence e SBT. Os dados foram analisados com base na Análise de Conteúdo, envolvendo codificações e categorizações. Evidenciou-se com os resultados da pesquisa, ainda que limitados à amostra considerada, que as pressões de inovação estão apoiadas pelos agentes deste mercado (operadoras - integradoras - agregadoras) e, principalmente pelas operadoras que procuram na diferenciação de novas ofertas de serviços e produtos de valor adicionado em telefonia móvel uma forma de conquistar novos clientes e vantagens competitivas perante o mercado.*

*Palavras-chaves: Inovação, Processo de inovação, Tecnologia móvel, Serviços de Valor Adicionado*

# A IMPORTÂNCIA DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA A INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS DO ESTADO DO PARANÁ

**Leila Mendes da Luz (UTFPR)**

mendes.leila@yahoo.com.br

**Lucyanno M. Cardoso de Holanda (UTFPR)**

lucyanno@gmail.com

**Antonio Carlos de Francisco (UTFPR)**

acfrancisco@terra.com.br

**Luciano Scandelari (UTFPR)**

scandelari@utfpr.edu.br



*O objetivo do presente estudo foi identificar às fontes de informação internas e externas à empresa utilizadas pela indústria de alimentos pertencentes ao estado do Paraná e a importância atribuída a elas no processo de inovação tecnológica. Para isso desenvolveu-se uma pesquisa descritiva tendo como base os dados obtidos a partir da Pesquisa Industrial de Inovação Tecnológica (PINTEC - 2005) realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que trata das atividades de inovação tecnológica desenvolvidas pela indústria brasileira no período de 2003 a 2005. Observou-se no estudo que a principal e mais importante fonte de informação empregada pelas indústrias de alimentos para inovação tecnológica encontra-se dentro da própria instituição, sendo que 70,1% das empresas estudadas que implantaram algum tipo de inovação atribuíram alta/média importância as fontes ligadas as áreas internas a empresa. Das fontes de informação externas às atividades de mercado são consideradas mais relevantes sendo citadas por 51,2% das indústrias estudadas. Em seguida aparecem às fontes de caráter profissional com 40,4% e com menor relevância aparecem às fontes especializadas e institucionais com apenas 10,1%.*

*Palavras-chaves: fontes de informação, inovação tecnológica, Pesquisa Industrial de Inovação Tecnológica (PINTEC)*

## GESTÃO DA INOVAÇÃO: UM LEVANTAMENTO SOBRE NOVAS FORMAS ORGANIZACIONAIS

**Carla Maria Schmidt (Unioeste)**

carlaschmidt@mznet.com.br

**Christiano França da Cunha (USP)**

chfcunha@yahoo.com.br

**Dione Olesczuk Soutes (USP)**

dione@usp.br

**Carlos Alberto Araujo Netto (USP)**

betonetto@uol.com.br

**Tomi Adachi (USP)**

tomi.adachi@terra.com.br



*Em função de diversas forças externas como a abertura de mercados, a velocidade das informações e da comunicação, as organizações passam por constantes processos de mudança, a fim de se tornarem competitivas. Assim, surgem novas formas orgaanizacionais: empresas globalizadas; organizações de conhecimento e redes de empresas (PETIGREW; FENTON, 2000), que têm se apresentado como modelos inovadores e competitivos no mercado atual. Neste contexto, este estudo teve o intuito de verificar como ocorrem os processos de inovação dentro das organizações, ou ainda, a forma com que as organizações estão se adaptando às inovações e mudanças, a partir do modelo de novas formas organizacionais desenvolvido por Pettigrew e Fenton (2000). Para tanto, desenvolveu-se uma survey com os trabalhos apresentados nas edições 2003 a 2007 do Evento EnANPAD, utilizando como palavra-chave da busca a expressão inovação. Como estratégia de pesquisa, desenvolveu-se a técnica de conteúdo por categorização. Trata-se de um estudo quantitativo, que após análises estatísticas, identificou que as três formas organizacionais propostas por Petigrew e Fenton estão sendo abordadas na literatura nacional, e que as mesmas estão sendo relacionadas com o tema inovação. Dentre elas, a forma organizacional que tem tido maior evidência na literatura é Organização do conhecimento, destacando-se os autores Drucker e Nonaka. Também se comprovou que os modelos em forma de redes e organizações socialmente enraizadas passaram a receber atenção na literatura a partir de 2006.*

*Palavras-chaves: Inovação, mudança, formas organizacionais*

# APLICABILIDADE DO MODELO DE INOVAÇÃO ABERTA EM SETORES NÃO-BASEADOS EM CIÊNCIA: UMA INVESTIGAÇÃO TEÓRICA

**Julio Vicente Rinaldi Favarin (USP)**

juliofav@gmail.com

**Marcos Mendes de Oliveira Pinto (USP)**

morpinto@usp.br



*Por trás da lógica do novo paradigma de inovação aberta estão os potenciais ganhos de escala em P&D e novas receitas originadas de licenças e venda de patentes. O aumento da intensidade tecnológica incorporada aos produtos e processos e a fusão de áreas do conhecimento, dando origem a outras ainda desconhecidas, não mais permitem que todo o conhecimento necessário para inovar esteja presente dentro empresa. O alto índice de patentes que permanecem em desuso nas empresas, acima de 75%, evidencia as ineficiências do modelo fechado, de P&D interno, empregado amplamente no século 20. Ainda, a mobilidade crescente dos recursos humanos altamente capacitados e a possibilidade de buscar externamente conhecimento específico apenas quando necessário criou um ambiente propício para o surgimento de mercados de idéias e inovações. O modelo de inovação aberta, reconhecidamente bem sucedido em setores “baseados em ciência” (eletrônico, químico), ainda não possui todos os seus preceitos adaptados para os demais setores. Este trabalho buscou fazer inferências sobre como seria o funcionamento deste modelo para outras 3 categorias de setores, segundo a taxonomia de Pavitt (1984). “Fornecedores de equipamentos especializados” (maquinaria, instrumentos de precisão) possuem o maior potencial para desenvolver a inovação aberta sob o formato de cooperação. Setores “intensivos em escala” (montagens, metalurgia) também, mas em menor intensidade devido à natureza tácita do conhecimento predominante nesta categoria e a dificuldade de transmiti-lo tanto internamente quanto externamente. Por último, setores “dominados por fornecedores” (agricultura, têxtil) mostraram ser menos propensos às práticas de inovação aberta, pela predominância de inovações não-técnicas, como marketing. As conclusões do trabalho revelaram-se alinhadas com um estudo empírico recente.*

*Palavras-chaves: Inovação aberta, padrões setoriais, modos de inovação, P&D*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 08.4:  
Sala Guimarães Rosa dia 9 de outubro de 2009 das 08h00 às 10h00**

**ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA CADEIA DE INOVAÇÃO EXPANDIDA  
DA EMPRESA - TN\_STO\_098\_660\_13012**

*Mario Sergio Salerno (PRO-EPUSP)*

*Roberto Marx (PRO-EPUSP)*

*Leonardo Augusto de Vasconcelos Gomes (PRO-EPUSP)*

*Adriana Marotti de Mello (PRO-EPUSP)*

*Wander Demonel de Lima (PRO-EPUSP)*

**O POTENCIAL DE PATENTEAMENTO DAS UNIVERSIDADES  
FEDERAIS DO NORDESTE - TN\_STO\_098\_660\_13521**

*Felipe Andrade Martins (UFS)*

*Bruno Almeida dos Reis (UFS)*

*JOSÉ RICARDO DA SILVA MONTEIRO (UFS)*

*Carlos Alberto da Silva (UFS)*

**POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: CONTRIBUIÇÕES  
DO ENDOMARKETING PARA SUA EFETIVIDADE -**

**TN\_STO\_098\_661\_12688**

*Cristiane Ellwanger (UFMS)*

*Maria Angélica Figueiredo Oliveira (UFMS)*

*Raul Ceretta Nunes (UFMS)*

*Rudimar Antunes da Rocha (UFSC)*

**IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DO E-GOV EM ÓRGÃOS PÚBLICOS:  
UM ESTUDO DE CASO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA**

**BRASILEIRA - TN\_STO\_109\_723\_14462**

*Eduardo Fonseca Victoria (Ufpel)*

*Rafael Mello Oliveira (Ufpel)*

*Alisson Eduardo Maehler (Ufpel)*

**IMPLANTAÇÃO DE ERP EM UMA FUNDAÇÃO DO TERCEIRO  
SETOR: DA TEORIA À PRÁTICA - TN\_STO\_098\_661\_12868**

*Edvalda Araújo Leal (UFU)*

*Edileusa Godói-de-Sousa (USP)*

*Mara Alves Soares (UFU)*

**NATUREZA E IMPORTÂNCIA DE OCORRÊNCIA DO TECHNO-  
STRESS ENTRE PROFISSIONAIS DA TECNOLOGIA**

**INFORMACIONAL: ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA EM**

**SALVADOR-BAHIA - TN\_STO\_098\_661\_12737**

*emanuel josé rebouças ferreira (ufsc)*

*Bruno Hartmut Kopittke (ufsc)*





# ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA CADEIA DE INOVAÇÃO EXPANDIDA DA EMPRESA

**Mario Sergio Salerno (PRO-EPUSP)**  
msalerno@usp.br

**Roberto Marx (PRO-EPUSP)**  
robemarx@usp.br

**Leonardo Augusto de Vasconcelos Gomes (PRO-EPUSP)**  
lavgomes@gmail.com

**Adriana Marotti de Mello (PRO-EPUSP)**  
adriana.mello@poli.usp.br

**Wander Demonel de Lima (PRO-EPUSP)**  
wdemonel@hotmail.com



*A partir de levantamento bibliográfico e pesquisa de campo em empresas, o texto propõe uma conjunto de parâmetros ou contingências que diferenciam entre si projetos de inovação e influenciam na organização e gestão da inovação na empresa. De forma mais geral, visa aperfeiçoar o conhecimento sobre a organização e a gestão da cadeia de valor da inovação, tratada de forma ampla, não restrita ao desenvolvimento de produtos (que é um dos elos da cadeia), nem restrita ao interior da empresa (dadas práticas tais como open innovation, co-design etc.). A unidade básica de análise é o projeto de inovação, não a empresa - numa empresa, pode-se pesquisar mais de um projeto, à semelhança do que fizeram Cooper (1993), Clark e Wheelwright (1993) e Clark e Fujimoto (1991). Parte-se da discussão das limitações conceituais e práticas dos modelos atuais (como funil de desenvolvimento e stage gates) e do conceito de cadeia de valor da inovação proposto por Hansen e Birkinshaw (2007) para elaborar proposições que levem a um avanço no entendimento da questão.*

*Palavras-chaves: Gestão da Inovação, Inovação, Organização*

## O POTENCIAL DE PATENTEAMENTO DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE

**Felipe Andrade Martins (UFS)**  
felipe.amartins@yahoo.com.br

**Bruno Almeida dos Reis (UFS)**  
brunoreis\_br@hotmail.com

**JOSÉ RICARDO DA SILVA MONTEIRO (UFS)**  
RICARDOSMENGPROD@HOTMAIL.COM

**Carlos Alberto da Silva (UFS)**  
carlos.ufs@gmail.com



*Este trabalho identifica as potencialidades das Universidades Federais do Nordeste no processo de depósito de patentes ao longo dos últimos 40 anos. Além disso, o estudo compara a representatividade das instituições na Política Industrial, Tecnológica e de Comércio Exterior (PITCE), através do uso dos bancos de Patentes Americano (WIPO), Europeu (ESPACENET) e o brasileiro (INPI). A Política Industrial visa facilitar as parcerias entre as empresas nacionais e a capacidade tecnológica, instalada em instituições públicas de C&T, dentre as quais, as universidades. Há na universidade e em outros institutos públicos de pesquisa grande capacitação científica e tecnológica que pode ser conectada com empresas para estimular a inovação e o desenvolvimento nacional. Isso é o que será viabilizado, pois todo o processo era burocrático e tornava essa relação difícil. A (PITCE) está articulada em três eixos complementares: o primeiro eixo sendo o das linhas horizontais de ação: i) inovação e desenvolvimento tecnológico; ii) inserção externa; iii) Modernização industrial; iv) Melhoria do ambiente institucional/ampliação da capacidade e escala produtiva. O segundo eixo é o das opções estratégicas: i) Semicondutores; ii) Software; iii) Bens de capital; iv) Fármacos e medicamentos. O terceiro eixo é o das atividades portadoras de futuro: i) Biotecnologia; ii) Nanotecnologia; iii) Biomassa, energias renováveis e atividades relativas ao protocolo de Kioto. Após a busca de patentes, e a classificação das mesmas nos setores da PITCE, constatou-se que existe uma sinergia entre o que está sendo desenvolvido nas universidades e os setores da política industrial brasileira.*

*Palavras-chaves: Universidades Federais do Nordeste, Patentes, Política Industrial, Inovação*

# POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: CONTRIBUIÇÕES DO ENDOMARKETING PARA SUA EFETIVIDADE

**Cristiane Ellwanger (UFSM)**

cristianeellwanger@yahoo.com.br

**Maria Angélica Figueiredo Oliveira (UFSM)**

mariaangelicafo@gmail.com

**Raul Ceretta Nunes (UFSM)**

ceretta@inf.ufsm.br

**Rudimar Antunes da Rocha (UFSC)**

rrudimar@hotmail.com



*Proteger os recursos de informação tem se tornado um grande desafio às organizações devido ao avanço das tecnologias de informação, a integração entre essas tecnologias e o fluxo constante de informações que trafegam através de redes de comunicação. O estabelecimento de uma Política de Segurança da Informação - PSI pode resolver parte dos problemas relacionados à segurança, mas não pode resolvê-los integralmente, pois os recursos humanos, presentes no ambiente interno das organizações, podem comprometer seriamente a efetividade de uma PSI. Dada a relevância dos aspectos humanos no contexto da segurança da informação, o presente artigo explora o uso de endomarketing (marketing interno) como estratégia de gestão, no intuito de se obter ou até mesmo resgatar o seu comprometimento para com os pressupostos definidos na política de segurança da informação, e demonstra, através de uma pesquisa experimental, o impacto da utilização de técnicas de endomarketing para a efetividade da política. Os resultados advindos da realização do experimento evidenciam quantitativamente o quão relevante pode ser a utilização dessas técnicas para que os procedimentos descritos na PSI sejam realmente executados pelos usuários e demonstram um aumento de 402,4% na adesão à PSI, se considerado os procedimentos indicados pela PSI e que foram totalmente executados.*

*Palavras-chaves: Segurança da Informação, Política de Segurança da Informação, Endomarketing, Recursos Humanos*

# NATUREZA E MAGNITUDE DE OCORRÊNCIA DO TECHNO-STRESS ENTRE PROFISSIONAIS DA TECNOLOGIA INFORMACIONAL: ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA EM SALVADOR-BAHIA

emanuel josé rebouças ferreira (ufsc)  
emanuelferreira@petrobras.com.br  
Bruno Hartmut Kopittke (ufsc)  
bruno@eps.ufsc.br



*A questão básica buscada deste artigo descreve o quadro de determinações de: a) como numa empresa ocorre stress em seus funcionários na área de tecnologia informacional? b) Qual a natureza da techno-stress? e c) qual a percepção dos profissionais (magnitude) na área, da tecnologia informacional quanto a exposição ao techno-stress? Trata-se por natureza de uma pesquisa qualitativa, descritiva e analítica. Para responder essas questões o artigo trabalha com a premissa de que o ambiente é competitivo, modelo de Porter (1999) e estressante modelo de Couto (2000), exigente e complexo. Avalia, nessa compreensão o ambiente de trabalho, fatores relacionados ao modo organizacional, a fatores ditos sociais, e de concorrência a que se expõe o profissional em tecnologia informacional. Do ponto de vista da Engenharia de Produção, ainda não foi adequadamente analisado no que se refere à interface homem-máquina tendo os profissionais da tecnologia informacional como foco (magnitude e natureza).*

*Palavras-chaves: Tecno-stress, Tecnologia da Informação, Engenharia de Produção*

# IMPLANTAÇÃO DE ERP EM UMA FUNDAÇÃO DO TERCEIRO SETOR: DA TEORIA À PRÁTICA

**Edvalda Araújo Leal (UFU)**  
edvalda@pontal.ufu.br

**Edileusa Godói-de-Sousa (USP)**  
edileusagodoi@uol.com.br

**Mara Alves Soares (UFU)**  
mara@pontal.ufu.br



*A Tecnologia da Informação (TI) tornou-se, hoje, um dos principais fatores para a superação de desigualdades, de agregação de valor, criação de emprego qualificado e de transformação mundial em uma economia global e interdependente. As organizações do terceiro setor, em específico as Fundações, pressionadas a se profissionalizarem devido a importância que têm adquirido no cômputo das economias, não estão alheias a essa realidade, buscando a implantação de sistemas de gestão empresarial, também conhecidos como ERPs. O propósito deste estudo foi analisar o processo de implantação de um Sistema de Informação em uma Fundação do terceiro setor e sua relevância para a gestão dessa Fundação. A organização analisada foi a Fundação de Apoio Universitário (FAU), que têm como objetivo dar apoio a Universidade Federal de Uberlândia. Os resultados apontaram para diversos fatores que contribuíram para a implantação do ERP, e sua relevância para as decisões serem tomadas pela instituição. Foi possível comparar os modelos teóricos com a prática adotada pela FAU, analisar a condução dos processos de implantação do sistema (ERP) e a compreender pontos chaves em que a organização teve êxito e outros que auxiliaram para o atraso da conclusão do projeto.*

*Palavras-chaves: Tecnologia da Informação, Sistema de Informação ERP, Fundação.*

# IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DO E-GOV EM ÓRGÃOS PÚBLICOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA BRASILEIRA

**Eduardo Fonseca Victoria (Ufpel)**

eduardovictoria@oi.com.br

**Rafael Mello Oliveira (Ufpel)**

rafael.mello@ufpel.edu.br

**Alisson Eduardo Maehler (Ufpel)**

alissonadm@yahoo.com.br



*A internet modificou a relação entre pessoas, empresas e governos. Assim, entidades públicas e privadas passaram a direcionar atenções à interação por meio eletrônico. Com isso, o surgimento de práticas de governo eletrônico (E-Gov) caracterizou o processo de utilização de tecnologias de informação como portal de relacionamento entre setor público e privado. Este trabalho visa identificar os benefícios e desvantagens, do ponto de vista econômico e organizacional, da utilização do pregão eletrônico como forma de E-Gov, através da análise do caso de uma universidade pública brasileira. A pesquisa ocorreu em duas etapas, sendo a primeira envolvendo entrevistas com os responsáveis pelo setor de licitações da universidade e a segunda através da pesquisa documental dos dados contidos nas atas de compras feitas pela universidade através da utilização do portal Comprasnet, sítio oficial de compras do governo federal. Foram constatadas vantagens em utilizar o meio eletrônico de licitação, como: melhoria na estrutura tecnológica da instituição, agilidade nos processos e maior transparência. A redução de gastos em aquisições de bens e serviços com o uso do pregão eletrônico foi bastante acentuada no período analisado. Por outro lado, foram identificados problemas quanto à assistência técnica para produtos adquiridos pela universidade, bem como desestímulo às empresas da região, que perderam mercado para concorrentes de outras regiões do país.*

*Palavras-chaves: Governo-eletrônico; compras; setor público.*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 07.7:**  
**Sala Fernando Pessoa I dia 9 de outubro de 2009 das 08h00 às 10h00**

**A CRISE DA INDÚSTRIA FONOGRAFICA ANALISADA SOB A  
PERSPECTIVA DA NOVA ECONOMIA INSTITUCIONAL -  
TN\_STO\_097\_658\_14438**

RACHEL PEREIRA BÊNZE (UFSCar)  
MÍRIAM COSTA TOYAMA (UFSCar)  
Mauro Rocha Côrtes (UFSCar)

**GRUPOS DE PROJETOS NA INDÚSTRIA AUTOMOBILÍSTICA:  
PRÁTICAS, ESTRUTURA E CONDICIONANTES DE DESEMPENHO  
COM FOCO NA OTIMIZAÇÃO DO VALOR E REDUÇÃO DE CUSTOS  
NO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO - TN\_STO\_097\_658\_14680**

Fernando César Vieira Gomes (FEAD)  
Silvana Prata Camargos (UFOP)

**ANÁLISE DA PRODUÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS  
MADEIREIROS NO ESTADO DO PARANÁ. -**

**TN\_STO\_097\_658\_12975**

Priscilla Falco Klingelfus Polzl (UTFPR)  
Luis Maurício Martins de Ressende (UTFPR)  
João Luiz Kovaleski (UTFPR)  
Willian Borelli Polzl (UFPR)  
Romano Timofeiczuk Jr (UFPR)

**ATENDIMENTO TÉCNICO NO SUPORTE AS VENDAS DE  
REPRESENTANTES COMERCIAIS - TN\_STO\_097\_658\_13646**

Marcia Rohr da Cruz (UCS)  
Marta Elisete Ventura da Motta (UCS)  
Eliana Andrea Severo (UCS)  
Maria Emília Camargo (UCS)  
Guilherme Cunha Malafaia (UCS)

**GESTÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE: DIFERENCIAL  
COMPETITIVO NA ESTRATÉGIA PRODUTIVA DAS EMPRESAS -  
TN\_STO\_097\_658\_14569**

Lana Viviane Linhares da Costa Silva (UFRN)  
Gioconda Suncion Acuna (UFRN)  
Israel Jose dos Santos Felipe (UFRN)  
Andesson Amaro Cavalcante (UFRN)

**A ORGANIZAÇÃO DO QUADRO SOCIAL (OQS) COMO  
FERRAMENTA ESTRATÉGICA EM UMA COOPERATIVA -  
TN\_STO\_097\_658\_14208**

Danilo de Oliveira Sampaio (UFMG)  
MARLUSA GOSLING (UFMG)  
Alair Ferreira de Freitas (UFV)  
Leonardo Pinheiro Deboçã (UFMG)  
Paulo Henrique de Oliveira (UFMG)



# ANÁLISE DA PRODUÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS MADEIREIROS NO ESTADO DO PARANÁ.

**Priscilla Falco Klingelfus Polzl (UTFPR)**

wpolzl@ig.com.br

**Luis Maurício Martins de Ressende (UTFPR)**

lmresende@utfpr.edu.br

**João Luiz Kovaleski (UTFPR)**

kovaleski@utfpr.edu.br

**Willian Borelli Polzl (UFPR)**

wpolzl@der.pr.gov.br

**Romano Timofeiczuk Jr (UFPR)**

romano@ufpr.br



*Resumo: A atividade florestal e de industrialização da madeira vem, historicamente, dando contribuições significativas à economia paranaense. Atualmente o Paraná conta com uma área de plantios florestais de aproximadamente 800 mil hectares e o Valor Bruto da Produção Florestal representa aproximadamente 12% do valor total da agropecuária paranaense BERGER et.al. (2007). As indústrias do setor florestal possuem uma importante participação no valor do PIB estadual, sendo responsáveis conjuntamente por 4,5% deste e por 19,2% do PIB industrial paranaense (IBGE, 2008). No ano de 2007, as exportações dos produtos da indústria de base florestal ocuparam a 3ª posição na pauta das exportações paranaenses, com um valor de cerca de US\$ 1,3 bilhão, o que correspondeu a aproximadamente 13% do valor total exportado pelo Paraná (SECEX, 2008). As exportações dos produtos da indústria de base florestal foram suplantadas somente pelas exportações da indústria automobilística e do complexo soja. As atividades ligadas à produção e processamento da madeira geram cerca de 150.000 empregos diretos e 600 mil empregos indiretos no Estado (MTB, 2008). Estudos realizados por IPARDES (2007) e BERGER et al. (2007) indicam que durante os últimos 11 anos (1997 a 2007) o setor não apresentou um crescimento de sua produção efetiva condizente com o crescimento industrial do estado. Assim com o objetivo de analisar a produção e comercialização de produtos madeireiros no Paraná, estudou-se a correlação entre as diversas variáveis (séries históricas) que compõe e influenciam o setor florestal do Estado. Através destas correlações foram desenvolvidas três equações que representam o comportamento das indústrias de processamento mecânico da madeira. A primeira equação relaciona a produção paranaense de madeira serrada destinada ao mercado externo com as seguinte variáveis: preço internacional da madeira de*



*serrada de Pinus; câmbio real, crescimento do setor da construção civil nos Estados Unidos e crescimento real da produção de produtos madeireiros nos Estados Unidos, com R2 de 0,80. A segunda equação relaciona a produção paranaense de madeira serrada de Pinus destinado ao mercado nacional com as variáveis preço da madeira serrada de Pinus no Brasil, crescimento do setor de construção civil brasileiro e norte americano, obtendo um R2 de 0,66. A terceira equação relaciona a produção paranaense de madeira compensada com as seguinte variáveis: preço do compensado no mercado internacional; câmbio real; crescimento real da construção civil no Brasil e nos Estados Unidos, obtendo um R2 (coeficiente de determinação) de 0,52. Através do u*

*Palavras-chaves: cadeia produtiva, economia florestal, compensado, madeira serrada*

## ATENDIMENTO TÉCNICO NO SUPORTE AS VENDAS DE REPRESENTANTES COMERCIAIS

**Marcia Rohr da Cruz (UCS)**  
marciadacruz@ibest.com.br

**Marta Elisete Ventura da Motta (UCS)**  
memotta@terra.com.br

**Eliana Andrea Severo (UCS)**  
elianasevero@hotmail.com

**Maria Emília Camargo (UCS)**  
kamargo@terra.com.br

**Guilherme Cunha Malafaia (UCS)**  
gcmalafa@ucs.br



*Para obter incremento em seus lucros e aumentar o volume da comercialização de um determinado produto as empresas devem realizar um conjunto de métodos, recursos e estratégias as quais busquem satisfazer as necessidades dos seus clientes. O consumidor deve perceber os benefícios no momento de uma aquisição, ele precisa ser sensibilizando, tendo a ciência de que terá o retorno que espera. Através deste estudo foi identificado que a empresa busca trabalhar em conjunto com seus representantes comerciais, foco principal da análise, dando suporte técnico para a realização da venda como também no auxílio à resolução de eventuais problemas e atendimento as necessidades de seus compradores. A metodologia utilizada para a construção desse trabalho baseou-se na análise quantitativa para saber como o suporte da empresa estava acontecendo na visão dos seus representantes comerciais e nas análises qualitativas procurando identificar os pontos que devem ser trabalhados no sentido de melhorar o atendimento ao cliente. Foi constatado, segundo a maioria dos entrevistados, que o suporte técnico prestado pela empresa fabricante tem atendido às suas necessidades no que diz respeito a realização das vendas bem como frente ao atendimento técnico ao cliente.*

*Palavras-chaves: suporte técnico; estratégia; vendas*

# A ORGANIZAÇÃO DO QUADRO SOCIAL (OQS) COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA EM UMA COOPERATIVA

**Danilo de Oliveira Sampaio (UFMG)**

danilosampaio@ufv.br

**MARLUSA GOSLING (UFMG)**

marlusa@cepead.face.ufmg.br

**Alair Ferreira de Freitas (UFV)**

alairufv@yahoo.com.br

**Leonardo Pinheiro Deboça (UFMG)**

leonardopd@gmail.com

**Paulo Henrique de Oliveira (UFMG)**

phdo@cepead.face.ufmg.br



*No caso das organizações cooperativas o gestor deve ajustar o lado administrativo e econômico com o lado social característico da cooperativa. Enquanto que em uma organização mercantil a gestão é derivada da forte presença dos sócios e investidores, na organização cooperativa a administração sofre influência direta de todos os associados/cooperados, possuindo a gestão em cooperativas um foco participativo devido à sua própria natureza administrativa. O objetivo da pesquisa foi o de verificar através da observação participante como os atores (diretoria e associados) de uma cooperativa agropecuária compreendem seus papéis na Organização do Quadro Social (OQS), e como esta ferramenta é entendida como estratégia na organização. Segundo Valadares (1995), o objetivo da OQS é estruturar um espaço de poder na cooperativa, viabilizando a participação do maior número de associados na gestão do empreendimento cooperativo. A metodologia da pesquisa foi de caráter exploratório-descritivo, envolvendo uma análise quantitativa (estatística descritiva) e qualitativa, tendo como base o estudo de caso (Yin, 1988). Com a conclusão da pesquisa, foi constatado que a OQS é um instrumento estratégico capaz para apoiar a gestão da cooperativa, contudo, a centralização de poder e de decisões, bem como o acesso restrito às informações por parte dos associados, constituíram-se barreiras à OQS, as quais devem ser superadas pela atual diretoria.*

*Palavras-chaves: Estratégia, cooperativa, organização do quadro social*

# A CRISE DA INDÚSTRIA FONOGRÁFICA ANALISADA SOB A PERSPECTIVA DA NOVA ECONOMIA INSTITUCIONAL

**RACHEL PEREIRA BENZE (UFSCar)**

rachel\_benze@yahoo.com

**MÍRIAM COSTA TOYAMA (UFSCar)**

miriamtoyama@gmail.com

**Mauro Rocha Côrtes (UFSCar)**

mauro@dep.ufscar.br



*O presente trabalho tem como objetivo analisar, sob a ótica da Nova Economia Institucional, a crise que abala a indústria fonográfica mundial. O mercado da música gravada, lucrativo há até uma década atrás, vem sofrendo perdas significativas em decorrência de inovações tecnológicas que transformam a forma de se produzir e distribuir música. Em primeiro lugar, a queda nos custos de reprodução da música, estimula o crescimento do mercado de produtos ilegais (pirataria física), que chegam ao consumidor por um preço equivalente a cerca de 1/5 do preço do produto original. Além disso, a popularização do acesso à internet facilita a troca ilegal de arquivos fonográficos no formato MP3 e a queda dos custos de gravação torna possível que músicos produzam seu trabalho de forma independente ou com o auxílio de selos e gravadoras de pequeno porte. Neste contexto, as grandes gravadoras, ou “majors”, como são comumente denominadas, perdem boa parte do espaço tradicionalmente dominado por elas. Embora sejam favorecidas pela legislação vigente, que toma como crime a pirataria, a indústria fonográfica enfrenta barreiras relacionadas à dificuldade das estruturas disponíveis de enforcement para combater a pirataria e da legitimação da prática da troca de fonogramas. Considera-se que tais dificuldades, tema central deste artigo, podem ser melhor compreendidas com o auxílio dos conceitos da Nova Economia Institucional.*

*Palavras-chaves: Crise da Indústria Fonográfica, Inovações Tecnológicas, Nova Economia Institucional.*

# GESTÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE: DIFERENCIAL COMPETITIVO NA ESTRATÉGIA PRODUTIVA DAS EMPRESAS

**Lana Viviane Linhares da Costa Silva (UFRN)**

lanaviviane7@yahoo.com.br

**Gioconda Suncion Acuna (UFRN)**

giocondasuncion@yahoo.com.br

**Israel Jose dos Santos Felipe (UFRN)**

israeljfelipe@hotmail.com

**Andesson Amaro Cavalcante (UFRN)**

decatelo@yahoo.com.br



*O Sistema de Gestão Ambiental se originou com o desenvolvimento dos sistemas de qualidade; sua definição é proposta como a parte de um sistema de gestão de uma organização que a utiliza para o desenvolvimento e a implementação da sua política ambiental e para o gerenciamento dos seus aspectos ambientais. Cada vez mais, a busca pela sustentabilidade ambiental, é considerada imprescindível para reverter os impactos ambientais associados à urbanização. Com a abertura comercial brasileira implementada na década de 90, a questão ambiental começou a fazer parte da gestão empresarial das corporações brasileiras e nacionalizadas, em função do aumento da concorrência internacional e da instalação, no cenário nacional, de empresas internacionais altamente competitivas. Considerando este contexto, o presente trabalho visa discutir a acerca do uso do Sistema de Gestão Ambiental como ferramenta de estratégia competitiva sustentável e como fonte de maximização do desempenho produtivo e eficiência em processos. Para tal, utilizou-se de fontes bibliográficas, documentais e explicações práticas concebidas nas fontes pesquisadas, sobre a importância da Gestão Ambiental para o posicionamento estratégico empresarial frente às forças do mercado, consumidores e instituições competentes de regulamentação e normalização. Também será abordada, a avaliação da sustentabilidade ambiental nas empresas, a partir da identificação das principais questões relacionadas à implantação de um SGA como diferencial competitivo e fator estratégico produtivo. Conclui-se que as condições de sustentabilidade são evidenciadas a partir da aplicação da metodologia da pegada ecológica e indicadores de sustentabilidade ambiental, no contexto das questões ambientais, cujos resultados, verificados a partir de práticas locais, pretendem nortear o início das discussões em relação ao planejamento do desenvolvimento produtivo sustentável e do uso de sistemas gestão ambientais para melhorias em processos.*

*Palavras-chaves: Gestão Ambiental, ISO 14000, Estratégia Competitiva*

# GRUPOS DE PROJETOS NA INDÚSTRIA AUTOMOBILÍSTICA: PRÁTICAS, ESTRUTURA E CONDICIONANTES DE DESEMPENHO COM FOCO NA OTIMIZAÇÃO DO VALOR E REDUÇÃO DE CUSTOS NO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO

**Fernando César Vieira Gomes (FEAD)**

fcvgomes@ig.com.br

**Silvana Prata Camargos (UFOP)**

silcamargos@uol.com.br



*O aumento da competitividade tem levado as organizações a redefinirem seus processos e estratégias reforçando a importância dos esforços com vistas à redução dos custos e melhoria da qualidade. Alinhado a tais transformações, este estudo tem por objetivo analisar os fatores condicionantes do desempenho dos grupos de projetos voltados à redução de custo no desenvolvimento de produtos na indústria automobilística, observando, especificamente, o caso da Fiat Automóveis do Brasil. Foram selecionados quatro grupos de projetos, levando em consideração os resultados obtidos ao longo do período de 2003 a 2005. Com este intuito, as informações foram obtidas por meio de entrevistas com os gerentes dos grupos de projetos selecionados, utilizando-se, para tal, de um roteiro semi-estruturado. Os aspectos abordados nas entrevistas foram determinados a partir da literatura consultada. Para sintetizar as informações coletadas, os fatores condicionantes foram agrupados em três grandes grupos, quais sejam: condicionantes positivas, como práticas que contribuíram para o alcance das metas estabelecidas; condicionantes negativas, como práticas que interferiram no desempenho inferior à meta prevista; e condicionantes neutras, ou seja, práticas que não influenciaram nas performances dos grupos, posto estarem presentes tanto nos grupos que obtiveram sucesso tanto nos grupos que não alcançaram as metas.*

*Palavras-chaves: indústria automobilística, qualidade, estratégias*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 03.4:**  
**Sala Fernando Pessoa II dia 9 de outubro de 2009 das 08h00 às 10h00**

**ANÁLISE GERENCIAL DE CUSTOS EM EMPRESA DE PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS DE BASE TECNOLÓGICA DE MÉDIO PORTE -  
TN\_STO\_093\_630\_14113**

Tomoe Daniela Hamanaka Gusberti (UFRGS)  
Romeu Nedel Hilgert (UFRGS)  
Márcia Elisa Soares Echeveste (UFRGS)

**AVALIAÇÃO DE EMPRESAS E A IN 361 DA CVM: ANÁLISE DA  
AVALIAÇÃO DA BRASIL TELECOM S.A. - TN\_STO\_093\_630\_13920**

GUSTAVO URAMOTO MATSUMOTO (ufu)  
Luiz Gustavo Ferreira (ufu)  
Kárem Cristina de Sousa Ribeiro (ufu)

**MÉTODOLOGIA CLÁSSICA E MÉTODO MULTI-ÍNDICE NA  
AVALIAÇÃO FINANCEIRA DE PROJETOS DE INVESTIMENTO UM  
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA ALFA - TN\_STO\_093\_630\_14656**

Elenilton Rüdiger Johann (PUCPR)  
Luiz Carlos Duclós (PUCPR)

**O RISCO IDIOSINCRÁTICO E O RISCO SISTEMÁTICO DE  
MERCADOS EMERGENTES: EVIDÊNCIAS ACERCA DO BLOCO  
BRIC - TN\_STO\_104\_693\_13487**

André Assis de Salles (UFRJ)  
Adriana Liu (UFRJ)  
Caroline Xavier de Abreu Rodrigues (UFRJ)

**ANÁLISE COMPARATIVA DOS RENDIMENTOS DAS AÇÕES DOS  
DIFERENTES NÍVEIS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DA  
BOVESPA - TN\_STO\_093\_631\_13089**

Rodrigo Eduardo Bampi (UCS)  
Eduardo Trapp Santarossa (UCS)  
Fabio Verruck (UCS)  
Paulo Fernando Pinto Barcellos (UCS)

**OTIMIZAÇÃO DO INVESTIMENTO EM SALDO DE CAIXA: UM  
COMPLEMENTO AO MODELO DE MILLER E ORR -  
TN\_STO\_093\_631\_13978**

Marcelo Botelho da Costa Moraes (EESC/USP)  
Marcelo Seido Nagano (EESC/USP)

**ANÁLISE DO COMPORTAMENTO DE INVESTIDORES EM AÇÕES  
DE JOAO PESSOA/PB - TN\_STO\_093\_631\_13543**

Sérgio Guedes da Cunha Araújo (UFPB)  
Carlos Eduardo Cavalcante (UFPB)  
Rebeca Albuquerque Cordeiro (UFPB)





## **AVALIAÇÃO DE EMPRESAS E A IN 361 DA CVM: ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DA BRASIL TELECOM S.A.**

**GUSTAVO URAMOTO MATSUMOTO (ufu)**  
GUSTAVOMATSUMOTO@HOTMAIL.COM

**Luiz Gustavo Ferreira (ufu)**  
luizgustavoferreira@gmail.com

**Kárem Cristina de Sousa Ribeiro (ufu)**  
kribeiro@ufu.br



*O presente artigo avalia os métodos de avaliação utilizados no laudo para oferta pública para aquisição de ações - OPA - da Brasil Telecom S.A. pela Tele Norte Leste S.A., considerando as técnicas permitidas pela instrução normativa 361 da Comissão de Valores Mobiliários. Para tanto, atualizou-se o laudo de avaliação elaborado com as informações de dezembro de 2008 e elaborou-se avaliação pelo método do Fluxo de Caixa Descontado - FCD. A principal conclusão obtida é que, apesar da CVM permitir a avaliação pelo método de múltiplos ou pelo FCD, este último representa melhor o valor econômico da companhia e tem maior utilidade para os acionistas minoritários decidirem se aderem ou não à OPA.*

*Palavras-chaves: Avaliação, Fluxo de Caixa Descontado, OPA*

# ANÁLISE GERENCIAL DE CUSTOS EM EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE BASE TECNOLÓGICA DE MÉDIO PORTE

**Tomoe Daniela Hamanaka Gusberti (UFRGS)**

tomoe@producao.ufrgs.br

**Romeu Nedel Hilgert (UFRGS)**

romeunh@gmail.com

**Márcia Elisa Soares Echeveste (UFRGS)**

echeveste@producao.ufrgs.br



*Novas estruturas organizacionais surgem nas últimas décadas. Pequenas empresas de base tecnológica geram conhecimento, desenvolvem produtos e soluções inovadoras, terceirizando serviço para empresas em qualquer parte do mundo, empregando ferramentas modernas de comunicação. Os métodos e sistemas de gestão tradicionais, voltados para grandes empresas de manufatura, considerando a visão focada nos equipamentos e infra-estrutura como maior investimento, não se aplicam nestas novas estruturas organizacionais. Desta forma, este artigo objetiva discutir a questão da análise gerencial de custos em empresa de prestação de serviços de base tecnológica, a aplicabilidade de princípios e métodos tradicionais de custeio e as adequações necessárias para a estrutura organizacional da mesma. Para esta finalidade, uma empresa de médio porte foi analisada em relação a suas práticas de gerenciamento de custos atualmente empregadas. A empresa presta serviços a grandes empresas, como análises e otimização de processos utilizando técnicas especializadas. Partindo desta análise, sugere-se uma sistemática para o gerenciamento de custos nesta empresa, inspirado em ABC e Centro de Custos.*

*Palavras-chaves: Gestão de Custos, Empresa de Base Tecnológica  
Gestão de Projetos*

# MÉTODOLOGIA CLÁSSICA E MÉTODO MULTI-ÍNDICE NA AVALIAÇÃO FINANCEIRA DE PROJETOS DE INVESTIMENTO UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA ALFA

**Elenilton Rüdiger Johann (PUCPR)**

elenilton.johann@cnh.com

**Luiz Carlos Duclós (PUCPR)**

luiz.duclos@pucpr.br



*Diariamente existem situações que exigem decisão, determinação de realizar, ou não, algo específico, bem como de qual maneira será realizado. Decisão é um evento que faz parte de nosso cotidiano, seja em um ambiente empresarial ou até mesmo em um ambiente familiar. Segundo Bana e Costa (1995), a tomada de decisão está ligada ao conceito de processo, composta por várias etapas consecutivas, ligadas por relações de causa e efeito, as quais se baseiam em sistema de valor de preferência dos decisores envolvidos. Para auxiliar os gestores em suas decisões, existem várias técnicas e ferramentas disponíveis para analisar e escolher a melhor alternativa de investimento para as empresas. Este trabalho tem como tema central as metodologias de avaliação financeira de projetos, priorizando a metodologia clássica e o método multi-índice, onde se considera como problema de pesquisa a questão de uso independente da metodologia clássica na avaliação financeira de projetos utilizados por um centro de distribuição de peças de reposição de máquinas agrícolas e de construção e se este reflete ser o melhor norteador para os gestores suportarem suas decisões. O objetivo geral deste trabalho é avaliar através de verificações se o uso da metodologia multi-índice suporta mais efetivamente os gestores em suas decisões, efetuando uma análise comparativa entre a metodologia clássica e multi-índice em um projeto de investimento para o centro de distribuição da organização em estudo. Conclui-se que a aplicação da metodologia de multi-índice traria mais transparência aos projetos de investimento na empresa Alfa.*

*Palavras-chaves: Avaliação financeira, projetos de investimento, metodologia clássica, metodologia multi-índice*

# ANÁLISE COMPARATIVA DOS RENDIMENTOS DAS AÇÕES DOS DIFERENTES NÍVEIS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DA BOVESPA



**Rodrigo Eduardo Bampi (UCS)**  
rodrigoebampi@yahoo.com.br  
**Eduardo Trapp Santarossa (UCS)**  
etsantaro@hotmail.com  
**Fabio Verruck (UCS)**  
rodrigoebampi@yahoo.com.br  
**Paulo Fernando Pinto Barcellos (UCS)**  
pfpbarce@ucs.br

*O conceito de governança corporativa vem se propagando rapidamente no meio financeiro. Com isso, a Bovespa criou, em dezembro de 2000, três níveis que buscam diferenciar as empresas conforme seu grau de comprometimento com a governança: o nível 1, que se caracteriza como nível de menor comprometimento com as regras de governança corporativa da Bovespa; o nível 2, que é caracterizado como um envolvimento intermediário; e o Novo Mercado, que representa a adoção de 100% das regras. O presente artigo busca verificar se as ações classificadas com maior grau de comprometimento de governança corporativa na Bovespa apresentaram rendimento superior às demais. Para tanto, utilizou-se ao teste paramétrico de Análise de Variância - Anova one-way - para verificar a existência de diferença nos retornos e volatilidade das cotações das empresas pertencentes ao Novo Mercado, Nível 1, Nível 2 e as não classificadas. Foram considerados, para a realização da análise, os retornos diários de 54 ações que compõem o Índice Bovespa ao longo do período de janeiro de 2006 a dezembro de 2007. Através do estudo, percebeu-se a não existência de diferença estatisticamente significativa de retorno entre as empresas dos diferentes grupos. Quando verificada a volatilidade das cotações das empresas avaliadas, também não foi percebida diferença estatisticamente significativa entre os quatro grupos.*

*Palavras-chaves: Governança corporativa, mercado de capitais, rendimentos anormais*

# ANÁLISE DO COMPORTAMENTO DE INVESTIDORES EM AÇÕES DE JOAO PESSOA/PB

**Sérgio Guedes da Cunha Araújo (UFPB)**  
sergiogca@hotmail.com

**Carlos Eduardo Cavalcante (UFPB)**  
cavalcanteeduardo@gmail.com

**Rebeca Albuquerque Cordeiro (UFPB)**  
rebecacordeiro1@gmail.com



*Este trabalho tem como objetivo identificar o perfil de investidores em ações de uma empresa de investimentos do Estado da Paraíba, através da Teoria da Perspectiva de Kahneman e Tversky (1979). Esse modelo teórico possui três categorias: o efeito certeza, o efeito reflexão e o efeito isolamento. Para isso, foi preparado um questionário baseado principalmente na pesquisa já realizada pelos autores Kahneman e Tversky, com a finalidade de definir qual o perfil dos investidores paraibanos de acordo com o modelo da Teoria da Perspectiva. A pesquisa foi realizada em uma empresa de investimentos situada na cidade de João Pessoa, a qual representa duas corretoras tradicionais do mercado de ações de São Paulo. Foram coletados 50 questionários, em que os respondentes foram os clientes que visitaram o escritório no período de um mês. Após a análise dos resultados, conclui-se que os investidores de ações do Estado da Paraíba possuem o perfil de investimentos baseado no efeito certeza e no efeito reflexão. O efeito isolamento não foi confirmado pelos respondentes como variável que influencia seu perfil como investidores de ações.*

*Palavras-chaves: Investidores. Teoria da Perspectiva. Ações.*

# OTIMIZAÇÃO DO INVESTIMENTO EM SALDO DE CAIXA: UM COMPLEMENTO AO MODELO DE MILLER E ORR

**Marcelo Botelho da Costa Moraes (EESC/USP)**

mbotelhocm@terra.com.br

**Marcelo Seido Nagano (EESC/USP)**

drnagano@usp.br



*O presente trabalho tem por objetivo a definição do investimento em saldo de caixa, para isso, utilizando uma otimização de parâmetros por algoritmos genéticos. Este problema foi abordado inicialmente por Baumol (1952) e Tobin (1956), tendo sua origem na aplicação de modelos determinísticos de controle de inventário ao caixa existente nas empresas. Desta forma, os autores traçaram um paralelo entre o saldo de caixa e os estoques de ativos, de maneira a minimizar os custos relativos ao caixa. Posteriormente Miller e Orr (1966) aperfeiçoam a abordagem ao introduzirem um modelo estocástico que não mais definia o ponto ideal do saldo de caixa, mas uma faixa de oscilação. Este trabalho propõe uma metodologia baseada em algoritmos genéticos, para otimizar o saldo de caixa, utilizando para isso premissas apresentadas na literatura. Para tal são utilizadas simulações no apoio e validação do modelo. Os resultados indicam que os algoritmos genéticos podem ser muito úteis na parametrização do modelo de Miller e Orr, apresentando resultados promissores neste tipo de problema. Ficam perspectivas futuras para uma melhor aplicação dos algoritmos genéticos em problemas de otimização do saldo de caixa.*

*Palavras-chaves: Otimização, saldo de caixa, algoritmos genéticos*

# O RISCO IDIOSSINCRÁTICO E O RISCO SISTEMÁTICO DE MERCADOS EMERGENTES: EVIDÊNCIAS ACERCA DO BLOCO BRIC

**André Assis de Salles (UFRJ)**

asalles@ind.ufrj.br

**Adriana Liu (UFRJ)**

adrianaliu@poli.ufrj.br

**Caroline Xavier de Abreu Rodrigues (UFRJ)**

carolinerodrigues@poli.ufrj.br



*Este artigo tem como propósito observar a evolução no tempo do risco sistemático e do risco específico dos mercados de capitais das principais economias emergentes, no que se refere ao crescimento econômico recente, comparando essas componentes do risco total com as dos principais mercados de capitais dos países desenvolvidos da economia mundial. Enquanto o risco sistemático é observado pelo coeficiente beta estimado através de um modelo estocástico heteroscedástico, o risco específico, ou risco idiossincrático, é estimado através de um modelo GARCH - Generalized Autoregressive Conditional Heteroscedasticity. As economias emergentes selecionadas são as designadas pela sigla BRIC, a saber: Brasil, Rússia, Índia e China. Assim procura-se verificar a evolução do risco sistemático e do risco específico através dos índices de lucratividade dos mercados de ações dos BRIC's, de 2005 até 2008. Comparando os resultados obtidos com as componentes do risco total dos mercados das principais economias mundiais: Estados Unidos, Japão, Alemanha e Reino Unido.*

*Palavras-chaves: Risco Idiossincrático, Risco Sistemático, Mercados de Capitais, Economias Emergentes*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 01.16:**  
**Sala Fernando Pessoa III dia 9 de outubro de 2009 das 08h00 às 10h00**

**A DÍADE CADEIA DE SUPRIMENTOS E CADEIA PRODUTIVA NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL CONTEMPORÂNEA -  
TN\_STO\_091\_617\_14441**

Camila Avozani Zago (UFSC)  
Leonor Farias Abreu (UFSC)  
Vanina Macowski Durski Silva (UFSC)  
Antônio Sérgio Coelho (UFSC)

**GESTÃO GLOBAL DA CADEIA DE SUPRIMENTOS: ESTUDO DE  
CASO DE UMA MONTADORA - TN\_STO\_091\_617\_12484**

Roberto Bastian (FEI)  
Gabriela Scur (FEI)

**APLICAÇÃO DO PENSAMENTO ENXUTO À GESTÃO DA LOGÍSTICA  
REVERSA DE PÓS-CONSUMO - TN\_STO\_091\_617\_12774**

Lars Bertil Norgren (ITA)  
João Murta Alves (ITA)

**SISTEMÁTICA PARA AVALIAÇÃO E MELHORIA DA FLEXIBILIDADE  
DE LAYOUT EM AMBIENTES DINÂMICOS - TN\_STO\_091\_618\_13614**

Carla Simone Ruppenthal Neumann (UFRGS)  
Flávio Sanson Fogliatto (UFRGS)

**PROJETO DE INSTALAÇÕES INDUSTRIAIS E SUSTENTABILIDADE  
AMBIENTAL - TN\_STO\_091\_618\_13956**

Júlio Samuel Sávio Bernardo (UFSCar)

**METODOLOGIA PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA O  
SISTEMA EMBALAGEM DA INDÚSTRIA COSMÉTICA -  
TN\_STO\_091\_618\_13100**

Antonio Carlos Dantas Cabral (IMT)  
Lucila Napoli (Natura)





# GESTÃO GLOBAL DA CADEIA DE SUPRIMENTOS: ESTUDO DE CASO DE UMA MONTADORA

**Roberto Bastian (FEI)**  
robertobastian@uol.com.br  
**Gabriela Scur (FEI)**  
gabriela.sul@gmail.com



*No âmbito da globalização atual, são cada vez mais estreitas as exigências relacionadas ao bom desempenho, organização e relacionamento entre empresas participantes da cadeia de suprimentos. Considerando-se especialmente o posicionamento geográfico destas empresas, o relacionamento entre clientes e fornecedores tornou-se cada vez mais complexo, incorrendo em maiores custos com viagens, dificuldades com diferentes idiomas, maiores prazos de resposta, processos não unificados, diversidades culturais, falta de padronização de processos e uma alta quantidade de pessoas envolvidas. Este artigo tem como objetivo, demonstrar uma filosofia inovadora de trabalho adotada por uma empresa multinacional montadora automotiva da região do ABC de São Paulo, onde se destacam as vantagens de uma estrutura organizacional diferenciada nos temas de logística e de qualidade de fornecedores através de uma sensível melhoria no relacionamento cliente-fornecedor com o modelo denominado “One face to the Supplier”, apenas um contato com o fornecedor.*

*Palavras-chaves: Estratégia; Delegação de Atividades e de Autoridade; Padronização de Métodos e One Face to the Supplier*

# APLICAÇÃO DO PENSAMENTO ENXUTO À GESTÃO DA LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS-CONSUMO

**Lars Bertil Norgren (ITA)**  
lars.norgren@uol.com.br  
**João Murta Alves (ITA)**  
murta@ita.br



*O presente trabalho aborda uma forma de aplicar dos princípios e ferramentas do pensamento enxuto à gestão da logística reversa para melhorar o fluxo de recuperação de valor dos produtos descartados, um fator chave para a sustentabilidade, na medida em que abrange a reciclagem de matérias-primas, a recuperação de energia e a destinação final de resíduos recuperando recursos naturais e reduzindo o impacto ambiental. Destaca a importância de, no âmbito da logística reversa, contextualizar os produtos, os clientes e o que representa valor para o clientes, dando condições para a utilização o mapeamento do fluxo de valor estendido na busca de um fluxo enxuto para a cadeia reversa.*

*Palavras-chaves: produção enxuta, pensamento enxuto, logística reversa, cadeia de suprimentos, sustentabilidade*

## A DÍADE CADEIA DE SUPRIMENTOS E CADEIA PRODUTIVA NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL CONTEMPORÂNEA

**Camila Avozani Zago (UFSC)**  
avozani@terra.com.br

**Leonor Farias Abreu (UFSC)**  
leonor.farias@gmail.com

**Vanina Macowski Durski Silva (UFSC)**  
vaninadurski@gmail.com

**Antônio Sérgio Coelho (UFSC)**  
coelho@deps.ufsc.br



*No atual ambiente organizacional competitivo as empresas encontram a necessidade de buscar formas inovadoras de gestão a fim de auferir vantagens nas negociações e agregar valor aos clientes. Dessa forma, surgem como possibilidade de desenvolvimento empresarial, os modelos organizacionais baseados na complementaridade e no compartilhamento de informações por meio de um relacionamento de parceria, pressuposto da Supply Chain (Cadeia de Suprimentos), assim como da Filière (Cadeia Produtiva). Tais Cadeias representam uma estratégia inovativa de desenvolvimento formada com o intuito de obter competitividade e sobreviver no mundo globalizado. Esse artigo tem por objetivo discorrer sobre cadeia de suprimentos e cadeia produtiva nas organizações contemporâneas, tomando por base a complexidade inerente a esses novos modelos organizacionais. Através deste estudo, teórico, pôde-se verificar que através da união e da colaboração no gerenciamento de suas atividades, seja operando em Cadeias de Suprimentos ou em Cadeias Produtivas, as organizações conseguem obter maior espaço em um mercado altamente competitivo.*

*Palavras-chaves: Competitividade; Cadeias de Suprimentos; Cadeias Produtivas*

# METODOLOGIA PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA O SISTEMA EMBALAGEM DA INDÚSTRIA COSMÉTICA

**Antonio Carlos Dantas Cabral (IMT)**

acabral@maua.br

**Lucila Napoli (Natura)**

lucilanapole@uol.com.br



*Este trabalho teve como objetivo propor metodologia para aquisição de equipamentos para o Sistema Embalagem na Indústria Cosmética compatibilizando aspectos técnicos e comerciais do processo e compartilhando as decisões entre profissionais das áreas de Engenharia, Pesquisa e Desenvolvimento e Produção. Em síntese, o problema que justificou a execução deste trabalho se resumiu na inexistência de metodologia multidisciplinar para aquisição de equipamentos para o Sistema Embalagem, específica e validada na indústria de cosméticos e produtos de higiene pessoal, isenta de interesses e interferências internas e externas, que considere a diversidade de materiais e produtos, a qualidade final exigida do consumidor e o custo financeiro do bem. A metodologia desenvolvida consiste de seis etapas: 1) formar equipe multidisciplinar; 2) conduzir o Balanço Tecnológico do Sistema Embalagem; 3) estabelecer objetivos, premissas básicas e critérios de avaliação dos equipamentos; 4) selecionar fornecedores e solicitar propostas; 5) analisar as propostas recebidas e visitar empresas que utilizem os equipamentos; 6) Decisão. Foram propostos critérios de avaliação de equipamentos agrupados em: Engenharia do sistema / do equipamento - 30%; Operação do sistema / do equipamento - 40%; Condições comerciais - 30%. A decisão ou escolha do melhor entre os três sistemas baseou-se na classificação consensual dos mesmos, considerando cada um dos critérios já citados, com atribuição obrigatória de notas 3, 2 e 1 ao primeiro, segundo e terceiro classificados, respectivamente. A decisão é baseada na consolidação das avaliações efetuadas e o fornecedor que obtiver maior número de pontos será o escolhido. O modelo criado e validado para indústria cosmética poderá ser adaptado a outros segmentos de mercado de bens de consumo, principalmente nas similares deste setor como a de produtos para higiene, farmacêutica e alimentícia.*

*Palavras-chaves: Metodologia de compras; equipamentos; indústria cosmética;*

# SISTEMÁTICA PARA AVALIAÇÃO E MELHORIA DA FLEXIBILIDADE DE LAYOUT EM AMBIENTES DINÂMICOS

**Carla Simone Ruppenthal Neumann (UFRGS)**

carlarup@producao.ufrgs.br

**Flávio Sanson Fogliatto (UFRGS)**

ffogliatto@producao.ufrgs.br



*Tradicionalmente, para que um layout possa ser avaliado e melhorado, devem-se focar fatores de proximidade e de adjacência, já que os mesmos aumentam a eficiência da movimentação de materiais, o que reduz custos operacionais. Adicionalmente, se sugere acrescentar robustez, flexibilidade, suficiência e utilização do espaço a esses fatores. Neste artigo se propõe uma sistemática de avaliação e melhoria da flexibilidade de layout (FL) em ambientes dinâmicos e incertos. A sistemática proposta é desenvolvida em oito etapas, as quais partem de matrizes que ponderam o impacto de fatores de proximidade de departamentos, de utilização de área produtiva e de associação com outros tipos de flexibilidade de manufatura na avaliação da FL. Ao final se geram diferentes índices para direcionar ações de melhoria de FL. As proposições apresentadas são ilustradas em um caso prático de uma empresa do setor metal mecânico.*

*Palavras-chaves: flexibilidade de layout, Sistemática, Ambientes dinâmicos*

# PROJETO DE INSTALAÇÕES INDUSTRIAIS E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Júlio Samuel Sávio Bernardo (UFSCar)  
juliobernardo@gmail.com



*As empresas, seja por exigência dos governos ou consumidores, necessitam considerar questões de sustentabilidade ambiental em suas principais atividades, como: produção limpa, marketing verde, logística reversa e ecodesign. Entretanto, além dessas atividades, também é necessário que, no projeto das instalações industriais, sejam consideradas as questões ambientais. É nesse ponto que surge o problema analisado neste artigo: as metodologias clássicas, normalmente usadas como referência para o projeto de instalações industriais, consideram a busca da sustentabilidade ambiental? O objetivo deste artigo foi verificar, nas obras históricas de referência sobre o tema, se as metodologias apresentadas consideram a preservação do meio ambiente. O método adotado foi a pesquisa descritiva bibliográfica. Conclui-se que as metodologias clássicas não consideram, de maneira aprofundada e organizada, as relações entre a fábrica e o meio ambiente. É considerada com maior detalhe a influência do ambiente sobre as unidades fabris. Muito pouco é abordado sobre o efeito contrário. É feita uma proposta para a inclusão de considerações ambientais no projeto de instalações industriais, tomando-se como referência a sistematização para o projeto de layout sugerida por Muther (1978). É recomendado o desenvolvimento futuro de modelos de referência para o projeto de instalações industriais que considerem a preservação ambiental. Esses modelos podem ser específicos a cada tipo de fábrica, produto e região de implantação.*

*Palavras-chaves: Projeto de instalações industriais, layout, sustentabilidade ambiental*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 04.5:**  
**Sala Fernando Pessoa IV dia 9 de outubro de 2009 das 08h00 às 10h00**

**LER/DORT: UM LEVANTAMENTO DA PERCEPÇÃO DE BANCÁRIOS  
SOBRE O PAPEL DA ORGANIZAÇÃO NO SEU ADOECIMENTO -  
TN\_STO\_094\_637\_14511**

*PAULO WENDERSON TEIXEIRA MORAES (F2J)  
JOÃO GUALBERTO GOMES DE ALMEIDA (F2J)*

**MÉTODO BASEADO NA TEORIA GREY PARA PRIORIZAÇÃO DE  
RISCOS OCUPACIONAIS - TN\_STO\_094\_637\_13594**

*Cristiano Roos (UFSC)  
Leandro Cantorski da Rosa (UFMS)  
Edson Pacheco Paladini (UFSC)*

**SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO EM REDE DE  
SUPERMERCADO: UMA ESTRATÉGIA CORPORATIVA E  
COMPETITIVA - TN\_STO\_094\_637\_14509**

*Wanusa Campos Centurión (ufs)  
Débora Eleonora Pereira da Silva (ufs)  
Klevertto Melo de Carvalho (ufs)  
Eduardo Alberto Farias (ufs)  
Ana Dalbello Carneiro Leão (ufs)*

**ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE CONFORTO TÉRMICO E DA  
INÉRCIA TÉRMICA A QUE PROFESSORES DAS ESCOLAS  
MUNICIPAIS DE JOÃO PESSOA - PB ESTÃO SUBMETIDOS -  
TN\_STO\_094\_637\_13280**

*Daniel Augusto de Moura Pereira (UFPB)  
Antonio Souto Coutinho (UFPB)  
Luiz Bueno da Silva (UFPB)*

**A EFICÁCIA DA SEGURANÇA DE PROCESSO NAS EMPRESAS  
QUÍMICAS E PETROQUÍMICAS DO PÓLO PETROQUÍMICO DE  
CAMAÇARI/BAHIA - TN\_STO\_094\_637\_12628**

*Elisio Carvalho Silva (UNIFACS)  
Francisco Uchoa Passos (UNIFACS)*

**CONTROLE DE VAPORES ORGÂNICOS EM UM SETOR DE  
PINTURA INDUSTRIAL: UM ESTUDO DE CASO -**

**TN\_STO\_105\_699\_13571**  
*César Carlos Baltazar (URCA)  
Evanira Rodrigues Maia (URCA)  
Balbina Raquel de Brito Correia (URCA)  
Samuell Aquino Holanda (URCA)  
José Gonçalves de Araújo Filho (URCA)*



# A EFICÁCIA DA SEGURANÇA DE PROCESSO NAS EMPRESAS QUÍMICAS E PETROQUÍMICAS DO PÓLO PETROQUÍMICO DE CAMAÇARI/BAHIA

**Elisio Carvalho Silva (UNIFACS)**

elisio.carvalho@terra.com.br

**Francisco Uchoa Passos (UNIFACS)**

francisco.passos@unifacs.br



*Este artigo descreve uma pesquisa realizada em 16 empresas dos segmentos químico e petroquímico do Pólo Industrial de Camaçari (Bahia), que processam produtos perigosos. Tem como objetivo, averiguar as seguintes eventuais diferenças de eficácia: a) diferenças de eficácia entre os programas das empresas que adotam o modelo OSHA (Occupational Safety and Health Administration) e empresas que adotam outros modelos; b) diferenças de eficácia entre empresas do setor químico e empresas do setor petroquímico; e c) diferenças de eficácia entre empresas de capital nacional e empresas de capital internacional. Quanto às diferenças de eficácia entre os programas das empresas investigadas, verificou-se que as empresas que adotam o modelo da OSHA são mais eficazes que as empresas que adotam outros modelos, porque, aquelas reduziram acidentes e incidentes de maneira mais pronunciada. No que se refere às diferenças de eficácia entre os setores químico e petroquímico, evidenciou-se que não houve diferenças significativas entre as reduções de acidentes e incidentes nos dois setores. Ao estratificar-se a amostra de empresas quanto à origem do capital, não se pode desconsiderar por completo a ligeira vantagem de eficácia das empresas de capital internacional sobre as empresas de capital nacional, embora os testes de Mann-Whitney e t de Student não tenham apresentado os níveis de significância tidos como aceitáveis.*

*Palavras-chaves: segurança, processo, acidentes, incidentes.*



# ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE CONFORTO TÉRMICO E DA INÉRCIA TÉRMICA A QUE PROFESSORES DAS ESCOLAS MUNICIPAIS DE JOÃO PESSOA - PB ESTÃO SUBMETIDOS

**Daniel Augusto de Moura Pereira (UFPB)**

o\_baterista@hotmail.com

**Antonio Souto Coutinho (UFPB)**

coutinho@ct.ufpb.br

**Luiz Bueno da Silva (UFPB)**

bueno@ct.ufpb.br



*Estudos sobre a exposição ocupacional a ambientes que são termicamente desconfortáveis têm sido cada vez mais comuns, em virtude das possíveis conseqüências negativas que os parâmetros ambientais podem provocar, tanto no desempenho profissional quanto na saúde dos trabalhadores. Esta pesquisa tem como objetivo analisar as condições de conforto térmico e da inércia térmica a que os professores das escolas municipais de João Pessoa estão submetidos. Os resultados do PMV e do PPD revelaram uma situação de desconforto térmico. Os resultados da análise da inércia térmica indicaram um amortecimento de 48,84% da carga térmica gerada pela radiação solar e uma defasagem de 4,13 horas. Esses resultados reforçam a idéia de que os professores estão sujeitos a condições de trabalho adversas.*

*Palavras-chaves: Conforto térmico, Inércia térmica, Professores*

# MÉTODO BASEADO NA TEORIA GREY PARA PRIORIZAÇÃO DE RISCOS OCUPACIONAIS

**Cristiano Roos (UFSC)**

cristiano.roos@gmail.com

**Leandro Cantorski da Rosa (UFSM)**

leski78@hotmail.com

**Edson Pacheco Paladini (UFSC)**

paladini@floripa.com.br



*Este trabalho apresenta a gestão de riscos ocupacionais inserida numa abordagem de melhoria da gestão preventiva de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e incidentes críticos. O objetivo foi desenvolver e testar um método de priorização baseado na teoria Grey que possibilite a aplicação de pesos diferentes aos índices da ferramenta Occupational Risk Modes and Effects Analyses (ORMEA), buscando identificar as vantagens e desvantagem quando comparado ao método tradicional de priorização. Este trabalho, com base nos objetivos, é classificado em pesquisa exploratória e, com base nos procedimentos técnicos, é classificado em pesquisa experimental. Procedeu-se inicialmente com o desenvolvimento do método de priorização baseado na teoria Grey e posteriormente com o teste experimental deste por meio de um conjunto de dados reais. Os resultados mostraram que ao se utilizar diferentes pesos para os índices de severidade, ocorrência e detecção se tem diferenças nos rankings de priorização resultantes formados segundo o método baseado na teoria Grey, confirmando-se a hipótese construída para o problema de pesquisa: se forem atribuídos diferentes pesos aos índices, então serão diferentes os rankings constituídos a partir do método. As vantagens e desvantagens em se utilizar um método em detrimento do outro são dadas principalmente em função da complexidade, confiabilidade e razões de ordem financeira. O método tradicional apresenta baixa complexidade, baixa confiabilidade e baixo custo de execução, enquanto o método baseado na teoria Grey apresenta alta complexidade, alta confiabilidade, porém os custos mais elevados de execução. Assim, o desenvolvimento deste trabalho mostrou a importância da integração da gestão de riscos ocupacionais com novas técnicas da engenharia, como a ferramenta ORMEA, através de métodos que buscam trazer customização às análises que orientam a gestão de riscos ocupacionais.*

*Palavras-chaves: gestão de riscos ocupacionais, método de priorização, teoria Grey*

## SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO EM REDE DE SUPERMERCADO: UMA ESTRATÉGIA CORPORATIVA E COMPETITIVA

**Wanusa Campos Centurión (ufs)**

wanusa@infonet.com.br

**Débora Eleonora Pereira da Silva (ufs)**

dsilva.ufs@gmail.com

**Klevertto Melo de Carvalho (ufs)**

kleverton-carvalho@uol.com.br

**Eduardo Alberto Farias (ufs)**

efarias@ufs.br

**Ana Dalbello Carneiro Leão (ufs)**

ana\_cleao@yahoo.com.br



*O objetivo deste estudo é analisar a eficácia da estratégia de segurança e medicina do trabalho utilizada pela empresa em estudo para manter-se competitiva no mercado e com bom desempenho interno. Ainda que o estado da arte em segurança do trabalho é algo que está se estabelecendo, muitas empresas têm sinalizado que investir neste segmento, além de reduzir custos com acidentes e doenças ocupacionais, melhora o seu clima organizacional - em análise mais ampla, aumenta a competitividade da organização. Neste trabalho, busca-se validar tais premissas à partir da análise das ações utilizadas pela empresa no intuito de proporcionar um ambiente de trabalho seguro aos seus colaboradores, com custos equilibrados, bem como melhorar sua qualidade de vida no trabalho embasadas em estudos feitos por autores citados nesse artigo. De caráter descritivo, para este estudo de caso foram utilizados 359 formulários de Investigação de Acidentes e de Comunicação de Acidentes de Trabalho, referentes aos anos de 2006 e 2007 e um questionário aplicado 58 pessoas (gestores, cipeiros, técnicos de segurança e saúde do trabalho e diretores) entre os anos de 2007 e de 2008. A análise dos resultados ratifica que com a implantação de programa de educação visando à prevenção de acidentes e uma reestruturação dos processos e aquisição de materiais e equipamentos relacionados à Segurança e Medicina do Trabalho através da implementação de um adequado sistema integrado de gestão é uma estratégia importantíssima que está ajudando a empresa, em estudo, a alcançar seus objetivos no que se referem a competitividade e melhor performance interna.*

*Palavras-chaves: Segurança, Estratégia, Prevenção*

# LER/DORT: UM LEVANTAMENTO DA PERCEPÇÃO DE BANCÁRIOS SOBRE O PAPEL DA ORGANIZAÇÃO NO SEU ADOECIMENTO

PAULO WENDERSON TEIXEIRA MORAES (F2J)

pwmoraes@yahoo.com

JOÃO GUALBERTO GOMES DE ALMEIDA (F2J)

JAGA@hotmail.com



*O objetivo deste trabalho é analisar os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT) e sua relação com a Administração. Para Oliveira (1998), as doenças ocupacionais vêm crescendo de forma assustadora, provocando mutilações e seqüelas irreversíveis nos trabalhadores, além de desencadear nas empresas aumento do absenteísmo e dos custos, redução do lucro, da produtividade e da qualidade nos serviços. Para Dejourns (2005), na administração os estudos sobre motivação e satisfação no trabalho são abundantes, mas são raros os trabalhos sobre insatisfação e adoecimento por causa do trabalho. Foi realizado um levantamento, com pessoas acometidas pela LER/DORT no setor bancário, sobre as causas, origem e desenvolvimento da doença, e a percepção delas sobre o papel da empresa no processo de adoecimento. A incidência da doença tem aumentado no setor bancário e já é a principal causa de afastamento por doença associada ao trabalho, no país. A organização na qual os 46 entrevistados trabalham ou trabalhavam é uma instituição bancária de grande porte que atua no mercado nacional, denominada “Banco X”. Foi realizada uma breve revisão de literatura sobre “saúde do trabalhador” em periódicos de administração listados no portal da capes. Dos 13 artigos encontrados sobre o tema, nenhum estava relacionado com as LER/DORT. Foram apresentadas sugestões para enfrentar o sofrimento gerado pela doença e constatou-se que o “Banco X” não estava preparado nem para cuidar das pessoas acometidas por tal doença, nem para prevenção, gerando limitações e problemas de diversas ordens para os profissionais estudados.*

*Palavras-chaves: sofrimento psíquico, ler/dort, prevenção*

# CONTROLE DE VAPORES ORGÂNICOS EM UM SETOR DE PINTURA INDUSTRIAL: UM ESTUDO DE CASO

**Cézar Carlos Baltazar (URCA)**  
ccbaltazar@bol.com.br

**Evanira Rodrigues Maia (URCA)**  
evanira@bol.com.br

**Balbina Raquel de Brito Correia (URCA)**  
balbinacorreia@hotmail.com

**Samuell Aquino Holanda (URCA)**  
samuell182@gmail.com

**José Gonçalves de Araújo Filho (URCA)**  
prof\_araujo@baydejb.com.br



*O presente estudo de caso levantou e analisou as não conformidades existentes no setor de pintura de uma indústria fabricante de máquinas de costura doméstica da região do Cariri Cearense. objetivo-se relatar a experiência de reestruturação de um sistema de ventilação equipado com ventilação exaustora/diluidora, como estratégia de controle de vapores orgânicos, com o mapeamento das causas fundamentais do excesso de agentes químicos em suspensão no ambiente. Utilizou-se o Root Cause Analysis - RCA como ferramenta para o monitoramento e investigação das falhas ou não conformidades existentes no processo e, assim, identificou-se as causas-raiz relativas a deficiência do sistema, determinando ações corretivas adequadas ao controle dos vapores, através de ventilação local, na perspectiva de promover o controle e garantir a saúde do trabalhador por meio da manutenção das condições de salubridade no ambiente laboral quanto à exposição a agentes químicos.*

*Palavras-chaves: vapores orgânicos; sistemas de ventilação; saúde do trabalhador; agentes químicos.*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 06.3:  
Sala Miguel Torga dia 9 de outubro de 2009 das 08h00 às 10h00**

**O USO DO MÉTODO DE ANÁLISE HIERÁRQUICA (AHP) NA  
TOMADA DE DECISÕES GERENCIAIS - UM ESTUDO DE CASO -  
TN\_STO\_096\_650\_13104**

*Magno da Silva Barros (UCAM)  
Cristiano Souza Marins (UFF)  
Daniela de Oliveira Souza (UCAM)*

**O SUCESSO EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS: A  
ESTRUTURAÇÃO DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO A PARTIR DE  
UMA VISÃO CONSTRUTIVISTA - TN\_STO\_096\_650\_13818**

*Rogério Tadeu de Oliveira Lacerda (UFSC)  
Leonardo Ensslin (UFSC)  
Sandra Rolim Ensslin (UFSC)*

**UM NOVO ALGORITMO BASEADO EM ITERATED LOCAL SEARCH  
PARA UMA CLASSE DE PROBLEMAS DE SEQUENCIAMENTO EM  
UMA MÁQUINA COM PENALIDADES POR ANTECIPAÇÃO E  
ATRASSO - TN\_STO\_107\_713\_13713**

*Pablo Luiz Araújo Munhoz (UFOP)  
Mário Henrique de Paiva Perché (UFOP)  
Marcone Jamilson Freitas Souza (UFOP)*

**DETERMINAÇÃO DO TEMPO ÓTIMO DE JEJUM NECESSÁRIO NO  
PRÉ-TRANSPORTE DE JUVENIS DE TILÁPIAS -  
TN\_STO\_107\_713\_13006**

*Paulo César de Oliveira (UCAM-Campos)  
Eduardo Shimoda (UCAM-Campos)  
Wagner Luiz Freitas de Sá (UCAM-Campos)  
Juliana Viana Ribeiro (UCAM-Campos)*

**ANÁLISE DO IMPACTO DA CRISE ECONÔMICA NA PREVISÃO DE  
PRODUÇÃO DE AUTOMÓVEIS NO MERCADO BRASILEIRO, VIA  
MODELOS BOX & JENKINS - TN\_STO\_107\_713\_12958**

*Jean Paulo Guarnieri (UFESM)  
Adriano Mendonça Souza (UFESM)  
Silvana Gonçalves de Almeida (UFESM)  
Francisca Mendonça Souza (UFESM)  
Josele Nara Delazeri de Oliveira (UFESM)*

**ANÁLISE DE MODELOS MATEMÁTICOS PARA O PROBLEMA  
PROBABILÍSTICO DE LOCALIZAÇÃO-ALOCAÇÃO DE MÁXIMA  
COBERTURA. - TN\_STO\_096\_652\_14590**

*RAVILO ALTOE GARCIA (UFES)  
Pedro Bandeira Neto (UFES)  
Vinícius Moreira Pontin (UFES)  
Glaydston Mattos Ribeiro (UFES)*



# O USO DO MÉTODO DE ANÁLISE HIERÁRQUICA (AHP) NA TOMADA DE DECISÕES GERENCIAIS - UM ESTUDO DE CASO

**Magno da Silva Barros (UCAM)**

magnoengenheiro@yahoo.com.br

**Cristiano Souza Marins (UFF)**

csm@metal.eeimvr.uff.br

**Daniela de Oliveira Souza (UCAM)**

daniela\_oliveira232@yahoo.com.br



*O presente trabalho tem como objetivo demonstrar a aplicabilidade dos métodos de multicritério em tomadas de decisões gerenciais no setor público, mais precisamente na prefeitura na Prefeitura de Quissamã no estado do Rio de Janeiro. E o método de multicritério adotado foi o AHP (Analytic Hierarchy Process), em função de sua flexibilidade quando aplicado a problemas de tomada de decisão. O método deste modelo foi operacionalizado através do software Expert Choice, que garante a qualidade no desenvolvimento do modelo e estimula a participação de vários membros da organização.*

*Palavras-chaves: Gestão Pública, AHP, Estudo de caso.*

# O SUCESSO EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS: A ESTRUTURAÇÃO DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO A PARTIR DE UMA VISÃO CONSTRUTIVISTA

**Rogério Tadeu de Oliveira Lacerda (UFSC)**

rogerlacerda@gmail.com

**Leonardo Ensslin (UFSC)**

enssln@deps.ufsc.br

**Sandra Rolim Ensslin (UFSC)**

addutra@brturbo.com.br



*Tradicionalmente, o sucesso dos projetos é cobrado dos gerentes valendo-se das dimensões conhecidas como Triângulo de Ferro: custo, prazo e qualidade. Essa visão tem sido sistemática e incrementalmente contestada pela comunidade científica e praticantes. As discrepâncias emergem pelo fato dos critérios de condução e monitoramento dos projetos se restringirem a uma visão imediatista e localizada, enquanto que os resultados são avaliados em uma visão de mais longo prazo e holística. Nesse contexto, o objetivo do presente artigo consiste em propor a estruturação de um modelo que permita avaliar o sucesso de um projeto usando uma metodologia multicritério de apoio à decisão. Com tal propósito, foi utilizada a metodologia MCDA-C para promover o conhecimento dos atores envolvidos no contexto do projeto. O uso da metodologia é ilustrado em um estudo de caso para apoiar o processo de tomada de decisões estratégicas do escritório de projetos de uma empresa desenvolvedora de software. Esse conhecimento permitiu elicitar os fatores que explicam o sucesso do projeto para a organização, gerando um modelo que está sendo utilizado para disseminar e incrementar o entendimento do que seja um projeto bem-sucedido em uma forma holística, o que propiciou a negociação entre todos os interessados pelo projeto e, dessa forma, valendo-se da sinergia para o alcance dos objetivos organizacionais.*

*Palavras-chaves: Gerenciamento de projetos; desenvolvimento de software; avaliação de desempenho; sucesso; MCDA-C.*



# ANÁLISE DE MODELOS MATEMÁTICOS PARA O PROBLEMA PROBABILÍSTICO DE LOCALIZAÇÃO- ALOCUÇÃO DE MÁXIMA COBERTURA.

**RAVILO ALTOE GARCIA (UFES)**

raviloaltoegarcia@hotmail.com

**Pedro Bandeira Neto (UFES)**

pedrobandeira@hotmail.com

**Vinícius Moreira Pontin (UFES)**

vpontin@hotmail.com

**Glaydston Mattos Ribeiro (UFES)**

glaydston@terra.com.br



*O Problema Probabilístico de Localização-Alocação de Máxima Cobertura (PPLAMC) é uma variação do problema de p-medianas que consiste em localizar facilidades (centros), maximizando o número de usuários atendidos (cobertos) e garantindo um bom nível de serviço. O nível de serviço está relacionado aos parâmetros de fila, ou seja, tempo de espera e quantidade de pessoas aguardando atendimento. Sabendo que os intervalos entre chegadas e atendimento variam segundo uma distribuição de probabilidade, os modelos de otimização combinatória do PPLAMC levam em consideração conceitos da Teoria de Filas. Sendo assim, este trabalho tem como objetivo avaliar modelos matemáticos para o PPLAMC utilizando instâncias disponíveis na literatura.*

*Palavras-chaves: Localização, Modelagem, Teoria de Filas.*

# ANÁLISE DO IMPACTO DA CRISE ECONÔMICA NA PREVISÃO DE PRODUÇÃO DE AUTOMÓVEIS NO MERCADO BRASILEIRO, VIA MODELOS BOX & JENKINS

**Jean Paulo Guarneri (UFSM)**

jpguarneri@gmail.com

**Adriano Mendonça Souza (UFSM)**

amsouza@smaail.ufsm.br

**Silvana Gonçalves de Almeida (UFSM)**

silmtm@yahoo.com.br

**Francisca Mendonça Souza (UFSM)**

kikamatcom@yahoo.com.br

**Josele Nara Delazeri de Oliveira (UFSM)**

joseleadm@gmail.com



*As previsões no setor produtivo é uma ferramenta gerencial muito importante, pois permite destinar os recursos de forma racionalizada, para que recursos humanos, equipamentos e matéria-prima sejam alocados de forma a aumentar a performance das empresas. Como o setor produtivo está ligado ao setor econômico, e este é muito instável e dinâmico, as previsões mudam continuamente, exigindo previsões para períodos mais curtos. Neste artigo será avaliado o impacto da crise econômica na produção da indústria automotiva brasileira. Dessa forma utilizou-se a metodologia de Box & Jenkins para realizar previsões para o segundo semestre de 2008 e primeiro semestre de 2009, para verificar a discrepância provocada pela crise econômica, a partir de Setembro de 2008, entre os valores previstos e os valores reais de produção de automóveis. Os dados-base para a modelagem da previsão são referentes a Janeiro de 1999 a Junho de 2008, e foram obtidos pela Associação Nacional de Fabricantes de Veículos Automotores (ANFAVEA). A metodologia captou vários modelos significativos, mas através de critérios de decisão como, AIC, SBC, Erro Quadrado Médio e Desvio Padrão Residual foi possível escolher o melhor modelo para a série em estudo, sendo o modelo SARIMA (2,1,0)(2,1,0)<sub>12</sub> o mais representativo para a realização de previsões de produção de automóveis.*

*Palavras-chaves: Box & Jenkins; previsão; produção de automóveis; crise econômica*

# DETERMINAÇÃO DO TEMPO ÓTIMO DE JEJUM NECESSÁRIO NO PRÉ- TRANSPORTE DE JUVENIS DE TILÁPIAS

**Paulo César de Oliveira (UCAM-Campos)**

paulocezaro@oi.com.br

**Eduardo Shimoda (UCAM-Campos)**

eduardo\_shimoda@uol.com.br

**Wagner Luiz Freitas de Sá (UCAM-Campos)**

freitas.wagner@gmail.com

**Juliana Viana Ribeiro (UCAM-Campos)**

julianajvr@yahoo.com.br



*O transporte de peixes é um procedimento relativamente rotineiro na aquicultura, sendo que a literatura recomenda, de forma quase que universal, a manutenção do peixes em jejum por 24 a 48h no período anterior ao transporte para que não ocorra liberação de fezes na sacola de transporte. O objetivo do presente trabalho foi determinar, experimentalmente, o tempo necessário para esvaziamento do sistema digestório no período pré-transporte de juvenis de tilápias, além de monitorar a qualidade da água durante o transporte. Os juvenis, 96 no total, foram acondicionados aos pares em potes plásticos com capacidade de 2L, sendo estes semi-preenchidos com água mineral. Após intervalos de tempo (tratamentos) diferentes, de 1h a 48h, peixes de 6 potes (repetições) foram retirados, sendo analisada a qualidade da água, após a qual a mesma foi colocada no cone de Imhoff para verificação da quantidade de fezes. Verificou-se que os teores de amônia total e amônia não-ionizada aumentam linearmente com o tempo, enquanto que o pH e o teor de oxigênio dissolvido reduzem de forma logarítmica com o decorrer do tempo. Ainda, foi obtida uma equação de regressão descontínua (Linear Response Plateau) que permite estimar a quantidade de fezes excretadas em função do tempo após o arraçoamento. Observou-se que são necessárias 21,5h para esvaziamento do sistema digestório, sendo recomendado manter os juvenis em jejum por este período antes de serem transportados.*

*Palavras-chaves: Otimização, pré-transporte, alevinos, jejum, tilápia*

# UM NOVO ALGORITMO BASEADO EM ITERATED LOCAL SEARCH PARA UMA CLASSE DE PROBLEMAS DE SEQUENCIAMENTO EM UMA MÁQUINA COM PENALIDADES POR ANTECIPAÇÃO E ATRASO

**Pablo Luiz Araújo Munhoz (UFOP)**

pablo.munhoz@gmail.com

**Mário Henrique de Paiva Perchê (UFOP)**

mariohpp@gmail.com

**Marcone Jamilson Freitas Souza (UFOP)**

marcone.freitas@oi.com.br



*Este trabalho tem seu foco em uma classe de problemas de sequenciamento em uma máquina com penalidades por antecipação e atraso da produção. No problema abordado são considerados tempos de preparação da máquina dependentes da sequência de produção, bem como a existência de janelas de entrega distintas. Para sua resolução, propõe-se um algoritmo baseado na metaheurística Iterated Local Search. A busca local é feita pelo método Variable Neighborhood Descent e durante a mesma é armazenado um conjunto de soluções elite, sendo sobre essas aplicada a Reconexão por Caminhos. Adicionalmente, operadores de busca baseados em crossover são aplicados a pares de soluções desse conjunto e seus descendentes são submetidos a uma busca local pelo Método da Descida Randômica. O desempenho do algoritmo proposto é comparado com de um modelo matemático da literatura, o qual foi aperfeiçoado, e também com dois outros algoritmos heurísticos encontrados na literatura.*

*Palavras-chaves: Seqüenciamento em uma máquina; Iterated Local Search; Planejamento da produção*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 02.4:**  
**Sala Fernando Pessoa | dia 9 de outubro de 2009 das 10h30 às 12h30**

**MODELO DE RELACIONAMENTO ENTRE DETERMINANTES DE  
SATISFAÇÃO E ATRIBUTOS DA QUALIDADE PARA SERVIÇOS DE  
HOTELARIA - TN\_STO\_092\_627\_13722**

GABRIELA MUSSE BRANCO (UFRGS)  
José Luis Duarte Ribeiro (UFRGS)  
MARIA AUXILIADORA CANNAROZZO TINOCO (UFRGS)

**DETERMINANTES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: UM ESTUDO  
AMBIENTADO EM LABORATÓRIOS UNIVERSITÁRIOS -  
TN\_STO\_092\_627\_12701**

Fernanda Lazzari (UCS)  
Luciene Eberle (UCS)  
Eric Dorion (UCS)  
Roberto Birch Gonçalves (UCS)

**ANÁLISE DA QUALIDADE DAS EMISSORAS DE TELEVISÃO -  
MODELO DE AVALIAÇÃO PARA O MERCADO PUBLICITÁRIO DE  
TELEVISÃO DA GRANDE VITÓRIA - TN\_STO\_092\_627\_14209**

Henrique Hamerski (UFF)  
Jorge Arantes Pinto de Abreu (UFF)

**IDENTIFICAÇÃO DE ATRIBUTOS PARA AVALIAÇÃO DA  
QUALIDADE EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS,  
A PARTIR DO USO DO MÉTODO DELPHI. - TN\_STO\_092\_627\_14309**

Simone Meister Sommer Bilessimo (UNESC)  
Elisangela Machado Rodrigues (UNESC)

**A EVOLUÇÃO DA PESQUISA DE QUALIDADE EM SERVIÇO:  
REVISÃO DE LITERATURA - TN\_STO\_092\_627\_12964**

Veridiana Rotondaro Pereira (EPUSP)  
Marly Monteiro de Carvalho (EPUSP)

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS CLIENTES DE  
UMA CAFETERIA LOCALIZADA NA CIDADE DE BAGÉ-RS -  
TN\_STO\_092\_627\_13015**

Aline Soares Pereira (UNIPAMPA)  
Marcelo Xavier Guterres (UNIPAMPA)  
CARLA BEATRIZ DA LUZ PERALTA (UNIPAMPA)  
Evelise Ferreira Pereira (UNIPAMPA)  
Michel Stein Barbosa (UNIPAMPA)

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM PRESTADORES DE  
SERVIÇOS LOGÍSTICOS - TN\_STO\_092\_627\_13703**

Alexandre Formigoni (UNESP)  
Enio Fernandes Rodrigues (UMC)  
João Gilberto Mendes dos Reis (CEETEPS)



## PLANEJAMENTO INTEGRADO PARA PARADAS DE MANUTENÇÃO EM REFINARIAS DE PETRÓLEO

**Fernando da Silveira Bulcão Rinaldi (UFF)**

fernandorinaldi@petrobras.com.br

**Gilson Brito Alves Lima (UFF)**

gilson@latec.uff.br

**Candido Luis Queiroz da Silva (UFF)**

candidolqs@petrobras.com.br



*As paradas de manutenção programadas são eventos atípicos na vida das unidades de processamento de petróleo e gás, pois nesse período os riscos são maximizados. Esse momento é emblemático, pois não há produção e, portanto não há faturamento, o que leva a um grande dispêndio de recursos financeiros em curto prazo. O mundo atual tem demonstrado que a excelência em SMS faz parte da estratégia empresarial que visa à sustentabilidade do negócio, que transcende a redução do risco de acidentes e impactos ao meio ambiente, pois permite o atendimento do mercado, a manutenção do desempenho financeiro, a preservação da imagem da empresa e também produz insumos para a melhoria do clima organizacional. Nesse contexto, o planejamento e a gestão das Paradas Gerais de Manutenção têm de estar integrado aos valores de SMS, bem como aos objetivos estratégicos da empresa, devido à sua grande influência no negócio.*

*Sendo assim, o presente trabalho objetiva apresentar uma proposta de integração do planejamento de SMS ao da Parada de Manutenção, utilizando como pilares de sustentação as Quinze Diretrizes Corporativas de Segurança, Meio Ambiente e Saúde da Petrobras. Permitindo desse modo à execução do escopo dos trabalhos propostos de modo seguro para as pessoas, as instalações e o meio ambiente, bem como a integração da função manutenção aos objetivos estratégicos da empresa, o que leva a preservação dos ativos e a imagem da corporação.*

*Palavras-chaves: Parada de manutenção. SMS. Sustentabilidade.*

## DETERMINANTES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: UM ESTUDO AMBIENTADO EM LABORATÓRIOS UNIVERSITÁRIOS

**Fernanda Lazzari (UCS)**

flazzar3@ucs.br

**Luciene Eberle (UCS)**

leberle@ucs.br

**Eric Dorion (UCS)**

edorion@ucs.br

**Roberto Birch Gonçalves (UCS)**

rbgoncal@ucs.br



*O estudo procurou identificar os atributos e os determinantes da qualidade dos serviços prestados por laboratórios universitários, sob a perspectiva das empresas-cliente que utilizam estes serviços. Cabe destacar que a identificação dos atributos e dos determinantes relacionados à qualidade pode ser um fator importante na busca de um diferencial competitivo nos serviços laboratoriais. A operacionalização da pesquisa se deu, inicialmente, por meio de um estudo qualitativo, de caráter exploratório, com aplicação de entrevistas individuais, com uma abordagem semi-estruturada, mediante a aplicação de um roteiro básico de questões. Com base nos atributos identificados na pesquisa qualitativa, foi elaborado um questionário estruturado, o qual foi aplicado a 160 empresas-clientes dos laboratórios, obtendo-se 147 casos válidos. Por meio da análise fatorial, o conjunto de 28 atributos foi agrupado em sete fatores determinantes, que representaram um índice de explicação de 70,32% da variação dos dados originais. Através de um confronto com o arcabouço teórico sobre os determinantes da qualidade em serviços, os resultados possibilitam levantar alguns direcionamentos para a gestão de laboratórios universitários.*

*Palavras-chaves: qualidade em serviços, determinantes da qualidade em serviços e laboratórios universitários*

# A EVOLUÇÃO DA PESQUISA DE QUALIDADE EM SERVIÇO: REVISÃO DE LITERATURA

**Veridiana Rotondaro Pereira (EPUSP)**  
veridiana.pereira@poli.usp.br  
**Marly Monteiro de Carvalho (EPUSP)**  
marlymc@usp.br



*O objetivo deste trabalho é identificar as obras que tiveram o maior impacto sobre Qualidade em Serviço para analisar as mudanças que têm ocorrido na estrutura intelectual desta disciplina. A metodologia é baseada em técnicas bibliométricas de análise de citação e co-citação aplicadas a todos os artigos publicados no período de 1991 a 2008, disponíveis na base de dados ISI Web of Science.*

*Palavras-chaves: Qualidade em Serviço, Gerenciamento da Qualidade, Revisão de Literatura*



# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS CLIENTES DE UMA CAFETERIA LOCALIZADA NA CIDADE DE BAGÉ-RS

**Aline Soares Pereira (UNIPAMPA)**

aline.pereira@unipampa.edu.br

**Marcelo Xavier Guterres (UNIPAMPA)**

m.guterres@gmail.com

**CARLA BEATRIZ DA LUZ PERALTA (UNIPAMPA)**

carlinha\_peralta@hotmail.com

**Evelise Ferreira Pereira (UNIPAMPA)**

evelisepatric@gmail.com

**Michel Stein Barbosa (UNIPAMPA)**

senhorstein@hotmail.com



*A busca pela qualificação dos serviços é um desafio para a área da qualidade, pois os serviços são atividades que apresentam características como a intangibilidade e interação com cliente. O sucesso na prestação de serviços é o resultado da percepção que o cliente tem baseado nas suas expectativas em relação ao serviço realizado. Este artigo tem por finalidade avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma cafeteria localizada na Região Sul do Estado do Rio Grande do Sul. Utilizou-se a pesquisa exploratória, permitindo aos investigadores aumentar seu conhecimento a respeito das necessidades dos clientes. A coleta de dados foi realizada através da elaboração de um questionário que seguiu os critérios das Dimensões da Qualidade em Serviços do autor Fitzsimmons que servem de base para a percepção do serviço. As dimensões da qualidade consistem nas seguintes características: Confiabilidade, Responsabilidade, Segurança, Empatia, Aspectos tangíveis. Os resultados indicam a satisfação dos clientes de forma global, foram observados aspectos positivos e algumas oportunidades de melhorias. Ressaltamos que o foco da pesquisa é desenvolver uma cultura para a qualidade em uma região de estagnação econômica e que agora tem uma perspectiva de desenvolvimento regional.*

*Palavras-chaves: Qualidade em serviços, satisfação dos clientes, dimensões da qualidade*

# ANALISE DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM PRESTADORES DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS

**Alexandre Formigoni (UNESP)**

a\_formigoni@yahoo.com.br

**Enio Fernandes Rodrigues (UMC)**

eniofr@uol.com.br

**João Gilberto Mendes dos Reis (CEETEPS)**

betomendesreis@msn.com



*A medida que as atividades logísticas tornam-se prioridades competitivas as empresas, o segmento de serviços em Logística aumenta sua visibilidade, aumentando assim também a competitividade no setor. Dessa forma as empresas de serviços logísticos necessitam focar na qualidade de suas operações para atender as necessidades dos clientes. Neste contexto este trabalho propõe indicadores para análise da qualidade desses prestadores de serviço logístico permitindo também a comparação da qualidade entre estes.*

*Palavras-chaves: Qualidade, Serviços, Logística*

# MODELO DE RELACIONAMENTO ENTRE DETERMINANTES DE SATISFAÇÃO E ATRIBUTOS DA QUALIDADE PARA SERVIÇOS DE HOTELARIA

**GABRIELA MUSSE BRANCO (UFRGS)**

[gabriela.branco@ufrgs.br](mailto:gabriela.branco@ufrgs.br)

**José Luis Duarte Ribeiro (UFRGS)**

[ribeiro@producao.ufrgs.br](mailto:ribeiro@producao.ufrgs.br)

**MARIA AUXILIADORA CANNAROZZO TINOCO (UFRGS)**

[maria@producao.ufrgs.br](mailto:maria@producao.ufrgs.br)



*Esse artigo apresenta a construção de um modelo de relacionamento entre os determinantes da satisfação e os atributos da qualidade para serviços de hotelaria, através da aplicação de duas pesquisas. A principal contribuição deste trabalho é a proposição de um modelo que pode ser seguido pelos gestores de hotéis com a finalidade de buscarem a satisfação de seus clientes, contribuindo para o crescimento da organização, e a complementação dos estudos realizados na área de satisfação de clientes nos serviços de hotelaria.*

*Palavras-chaves: satisfação de clientes, atributos da qualidade, serviços de hotelaria*

# ANÁLISE DA QUALIDADE DAS EMISSORAS DE TELEVISÃO - MODELO DE AVALIAÇÃO PARA O MERCADO PUBLICITÁRIO DE TELEVISÃO DA GRANDE VITÓRIA

Henrique Hamerski (UFF)

hhamerski@ig.com.br

Jorge Arantes Pinto de Abreu (UFF)

japa1@terra.com.br



*O mercado publicitário é um dos grandes impulsionadores do consumo e a televisão representa cerca de 60% desses investimentos. Diante disso as emissoras de televisão travam uma batalha para conquistar essa verba das agências. Além da pertinência da programação para atender os objetivos da campanha outro elemento surge como de grande importância, e que é o processo de veiculação dos comerciais criados pelas agências de publicidade para os seus clientes. É nesse aspecto que algumas emissoras se destacam, inclusive conquistando clientes de outras emissoras com audiências maiores. Foi nesse contexto que o trabalho procurou identificar e avaliar o que seria considerado como relevante pelas agências quando da compra do espaço televisivo. O modelo SERVQUAL foi inicialmente utilizado para tal avaliação. No entanto, após a aplicação de técnicas estatísticas como análise fatorial e análise discriminante ele se mostrou inadequado como instrumento de avaliação, fazendo com que emergisse um novo modelo mais adequado para o alcance de tal objetivo.*

*Palavras-chaves: qualidade de serviço, SERVQUAL, mercado publicitário, emissoras de televisão, análise fatorial, análise discriminante*

# IDENTIFICAÇÃO DE ATRIBUTOS PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS, A PARTIR DO USO DO MÉTODO DELPHI.

Simone Meister Sommer Bilessimo (UNESC)

smb@unesc.net

Elisangela Machado Rodrigues (UNESC)

emr@unesc.net



*Este estudo tem como objetivo identificar atributos para avaliação da qualidade em um Curso de Administração de Empresas. Esse estudo, de caráter exploratório, a partir do uso do Método Delphi com um grupo de docentes e discentes, aplicado aos acadêmicos, busca apontar características que agreguem valor para o curso. O Método Delphi, utilizado para a geração de idéias, estrutura o conhecimento, a experiência e a criatividade de um grupo de especialistas, a partir de interações. Trabalhou-se com 16 especialistas, compostos por 4 professores e 1 aluno por fase do curso. A partir das interações efetuadas, verificou-se o efeito bola de neve, uma vez que a cada interação, o rol de atributos incrementava consideravelmente. Como resultado dessa etapa, obteve-se 52 atributos que, segundo a visão deste grupo, seriam relevantes para a satisfação dos acadêmicos. Os atributos, 52 no total, foram divididos em categorias: atendimento (3), cursos complementares (7), eventos (6), grade curricular (2), infraestrutura (5), métodos de ensino (15), pesquisa (2) e professor (12). As informações resultantes da aplicação do modelo auxiliaram os gestores na tomada de decisão, com intuito de agregar valor para o curso.*

*Palavras-chaves: Delphi. Qualidade nos Serviços. Gestão Universitária.*



**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 03.5:**  
**Sala Fernando Pessoa II dia 9 de outubro de 2009 das 10h30 às 12h30**

**IPO: ANÁLISE DA VARIAÇÃO DO PREÇO DA AÇÃO PÓS-LANÇAMENTO NO BRASIL - TN\_STO\_093\_631\_13995**

*Edson de Oliveira Pamplona (UNIFEI)*  
*Leonardo Henrique Rocha Coelho (UNIFEI)*

**CONTROLE EM ANÁLISE DE INVESTIMENTO COM USO DE OPÇÕES REAIS: UMA APLICAÇÃO NO SETOR ELÉTRICO -**

**TN\_STO\_093\_631\_14107**

*Marina Carvalho Brandão (UNIFEI)*  
*Edson de Oliveira Pamplona (UNIFEI)*  
*Valério Oscar Albuquerque (CEMIG)*

**A NOVA MÉTRICA BASEADA EM VALOR: UMA RESPOSTA AOS ANTAGONISMOS E CONFLITOS DE INTERESSE NA EMPRESA**

**MODERNA - TN\_STO\_093\_631\_14424**

*Sérgio Tadeu Gonçalves Muniz (UTFPR)*

**CAPITAL ASSET PRICING MODEL (CAPM) E VARIANTES EM APREÇAMENTO DE ÍNDICES ACIONÁRIOS DA BOLSA DE**

**VALORES DE SÃO PAULO - TN\_STO\_093\_631\_14526**

*Wendel Alex Castro Silva (FNH)*  
*Alfredo de Oliveira Melo (FNH)*  
*Edimire Alexandra Pinto (FNH)*

**PRODUTIVIDADE EM TERMINAIS INTERMODAIS DE GRÃOS: UM ESTUDO MULTICASO UTILIZANDO A ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE**

**DADOS - DEA - TN\_STO\_093\_632\_14491**

*Renato Luiz Sproesser (UFMS)*  
*Vergílio Prado Sogabe (UFMS)*  
*Alisson Alan Pereira (UFMS)*  
*Patricia Campeão (UFMS)*  
*Rodrigo Custódio de Mello (UFMS)*

**IDENTIFICAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO LOGÍSTICO -**

**TN\_STO\_104\_694\_14664**

*Rafael Prudenciano da Silva (UNIFEI)*  
*Rafael Prudenciano da Silva (UNIFEI)*

**INFLUÊNCIAS DA ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA LOCAL SOBRE O EMPREENDEDORISMO E O DESENVOLVIMENTO**

**REGIONAL - TN\_STO\_093\_632\_12799**

*Isabel Cristina dos Santos (UNITAU)*  
*Roberta Manfron de Paula (UNITAU)*  
*Marcela Barbosa de Moraes (UNITAU)*  
*Arnoldo Souza Cabral (ITA)*  
*Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira (UNITAU)*

# IPO: ANÁLISE DA VARIAÇÃO DO PREÇO DA AÇÃO PÓS-LANÇAMENTO NO BRASIL

**Edson de Oliveira Pamplona (UNIFEI)**  
pamplona@unifei.edu.br

**Leonardo Henrique Rocha Coelho (UNIFEI)**  
leonardo.coelho@ymail.com



*Este trabalho visa verificar se os estudos referentes à variação do preço de ações pós-lançamento em outros países são válidos para as ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa). Para isso foi analisado o desempenho das ações após seu lançamento em diferentes períodos. Avaliou-se um universo de 85 empresas que tiveram seus lançamentos entre 2004 e 2007. Os resultados demonstram evidência de subavaliação do valor das ações devido à sua alta variação positiva no primeiro dia. O estudo também apresentou resultados do primeiro mês e primeiro ano pós-lançamento.*

*Palavras-chaves: IPO, Desempenho, Precificação, Ações*

# CONTROLE EM ANÁLISE DE INVESTIMENTO COM USO DE OPÇÕES REAIS: UMA APLICAÇÃO NO SETOR ELÉTRICO

**Marina Carvalho Brandão (UNIFEI)**

marininha\_efe@yahoo.com.br

**Edson de Oliveira Pamplona (UNIFEI)**

pamplona@unifei.edu.br

**Valério Oscar Albuquerque (CEMIG)**

voa@cemig.com.br



*O uso de técnicas de avaliação de investimento que apresentam mais acurácia, tem sido buscado por um grande numero de empresas. Nesse âmbito, opções reais é uma técnica, que vem ganhando cada vez mais espaço nas avaliações de investimento ddas grandes empresas, por acrescentar a este critério estático, a flexibilidade gerencial que até então era dificilmente mensurada. O objetivo deste trabalho é o controle de uma avaliação de investimento já realizada por uma distribuidora de energia, através do uso de opções reais. Para tanto, será feito um processo de análise reversa deste projeto que foi avaliado no ano de 2004, que em tal momento usou apenas os métodos tradicionais de avaliação. Neste estudo será acrescentada a análise por opções reais, e posteriormente o resultado será confrontado com o que ocorreu ao longo dos últimos 5 anos.*

*Palavras-chaves: Análise de Investimentos, Opções Reais, Setor Elétrico, Distribuição*



# A NOVA MÉTRICA BASEADA EM VALOR: UMA RESPOSTA AOS ANTAGONISMOS E CONFLITOS DE INTERESSE NA EMPRESA MODERNA

Sérgio Tadeu Gonçalves Muniz (UTFPR)  
sermuniz@hotmail.com



*A presente pesquisa tem por objetivo avaliar os indicadores de desempenho financeiro na lógica da agregação de valor ao acionista (shareholder value) e na gestão baseada em valor (GBV). O shareholder value (SV) caracteriza-se como uma nova governança corporativa, baseada na criação de valor ao acionista, propondo uma mudança na métrica de desempenho financeiro das corporações a fim de acompanhar as transformações nas práticas gerenciais, determinadas pela necessidade de maior agregação de valor ao acionista e pelas pressões exercidas pelo mercado de capitais. Nessa nova abordagem, uma sucessão de novos indicadores contábeis e de desempenho financeiro surgiram, tais como EVA®, MVA®, SVA®, CFROI, Balanced Scorecard, ROCE, dentre outros. Nesse artigo serão apresentadas as metodologias de alguns desses indicadores, suas principais aplicações e diferenças em relação aos indicadores tradicionais. Por fim, alguns indicadores de performance financeira, tradicionais e pertencentes à nova métrica, serão aplicados na indústria automobilística e seus resultados apresentados e discutidos.*

*Palavras-chaves: shareholder value; gestão baseada em valor; balanced scorecard; indicadores de performance financeira*

# CAPITAL ASSET PRICING MODEL (CAPM) E VARIANTES EM APREÇAMENTO DE ÍNDICES ACIONÁRIOS DA BOLSA DE VALORES DE SÃO PAULO

Wendel Alex Castro Silva (FNH)

wendel.silva@unihorizontes.br

Alfredo de Oliveira Melo (FNH)

diretoria@unihorizontes.br

Edimire Alexandra Pinto (FNH)

economatistica@yahoo.br



*A inclusão de versões alternativas mais sofisticadas do CAPM visando aumentar o poder explanatório sobre os retornos futuros, tem impulsionado o aumento recentes de testes do modelo de precificação. Dentre os principais, estão aqueles com betas variando no tempo e os que incorporam o lower partial moment. No primeiro, pressupõem-se que a variância e covariância se modificam ao longo do tempo. No segundo, considera-se a semicovariância do ativo de risco em relação ao mercado. Neste estudo investiga três versões da relação de equilíbrio geral para a predição dos retornos esperados: o CAPM na versão estática, o downside (D-CAPM) e o conditional (C-CAPM). O objetivo foi examinar qual o modelo mais adequado que melhor se ajustava para as estimativas do retorno esperado de índices representativos de papéis negociados na Bovespa. A amostra de dados coletada em dias compreendem o período de 1º de dezembro de 2005 a 31 de outubro de 2008. Após aplicado testes, e posto em prova quanto à aderência às hipóteses clássicas de M.Q.O., pode-se constatar que o C-CAPM apresentou ligeiramente mais estável quando empregado a esses índices. Mas, apesar desse indício, a presença de mudanças estruturais na série temporal, também indicou que o beta não é o único que explica o risco. Assim, é recomendável que se busque investigar os períodos que apresentaram a presença de mudanças estruturais nas séries e de que forma repercutiram nos preços dos ativos.*

*Palavras-chaves: CAPM, Downside CAPM, Condicional CAPM, Apreçamento*

# INFLUÊNCIAS DA ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA LOCAL SOBRE O EMPREENDEDORISMO E O DESENVOLVIMENTO REGIONAL

**Isabel Cristina dos Santos (UNITAU)**

isa.santos.sjc@gmail.com

**Roberta Manfron de Paula (UNITAU)**

roberta.univas@terra.com.br

**Marcela Barbosa de Moraes (UNITAU)**

marcelabmoraes@gmail.com

**Arnoldo Souza Cabral (ITA)**

cabral@ita.br

**Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira (UNITAU)**

edsonaaqo@gamil.com



*Este trabalho debate a influência da especialização tecnológica local promovida pelas instituições locais de ensino superior e seus reflexos no empreendedorismo regional, tendo como referência a cidade de Santa Rita do Sapucaí, localizada no sul de Minas Gerais, localização do Instituto Nacional de Telecomunicações - INATEL, instituição de ensino superior de alta tecnologia. O objetivo da pesquisa foi o de identificar os efeitos tangíveis da transferência de conhecimento de alta tecnologia da universidade para a sociedade produtiva regional. A abordagem metodológica escolhida teve caráter qualitativo, valendo-se de uma pesquisa exploratório-descritiva, que visou ampliar a compreensão do papel dos agentes educacionais locais, especificamente envolvidos no ensino técnico e tecnológico, no desenvolvimento regional. A coleta de dados foi baseada em levantamento documental, bibliográfico e na aplicação de questionários dirigidos aos empreendedores locais, delimitados no escopo geográfico do estudo. Os resultados obtidos permitem concluir que houve evolução nos indicadores socioeconômicos da região.*

*Palavras-chaves: Especialização Tecnológica. Empreendedorismo Regional. Incubadoras de Negócios. Empreendedorismo de Base Tecnológica.*

# PRODUTIVIDADE EM TERMINAIS INTERMODAIS DE GRÃOS: UM ESTUDO MULTICASO UTILIZANDO A ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE DADOS - DEA



**Renato Luiz Sproesser (UFMS)**  
drls@nin.ufms.br

**Vergilio Prado Sogabe (UFMS)**  
vergiliops@gmail.com

**Alisson Alan Pereira (UFMS)**  
alissonalan@gmail.com

**Patricia Campeão (UFMS)**  
campeao@nin.ufms.br

**Rodrigo Custódio de Mello (UFMS)**  
rockmello@gmail.com

*O agronegócio cresce em direção ao interior do Brasil levando desenvolvimento a pequenas e médias cidades, gerando empregos e distribuindo renda. Essa interiorização demanda por novos serviços e infra-estrutura logística para aquisição de insumos e escoamento de grãos. Os terminais intermodais ganham relevância por atender as demandas de pericibilidade e qualidade dos alimentos e ainda garantir a competitividade no mercado de commodities. A melhor combinação entre modais reduz custos e alivia o trânsito na saturada malha rodoviária nacional. Assim este trabalho se propõe a averiguar a performance dos terminais intermodais, localizados no corredor de escoamento da safra centro-oeste, através de variáveis que indiquem a produtividade, comparando o desempenho entre as unidades através da Análise Envoltoria de Dados - DEA. As informações foram levantadas por meio de entrevista com um questionário semi-estruturado junto aos terminais. A performance dos terminais foi avaliada a partir dos seguintes inputs: número de funcionários, capacidade de armazenagem e de transbordo; como outputs consideramos a movimentação anual e o faturamento estimado dos terminais. Duas situações diferentes foram consideradas: com e sem o faturamento estimado. Os resultados evidenciam a ociosidade em que operam os terminais e a necessidade de ampliar a capacidade dos modais ferroviário e hidroviário.*

*Palavras-chaves: Performance, agronegócio, eficiência*

## IDENTIFICAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO LOGÍSTICO

**Rafael Prudenciano da Silva (UNIFEL)**

rafaelprudenciano@hotmail.com

**Elizabeth Ribeiro Sanches da Silva (FACESM)**

beribeiro@uol.com.br



*Várias pesquisas mostram ganhos significativos para as empresas, quando estas estão focadas em sua cadeia de suprimentos, através da coordenação das suas atividades com outras empresas e pelo compartilhamento de informações. O gerenciamento de atividades logísticas necessita do desenvolvimento de um bom sistema de medição de desempenho. Neste sentido, a mensuração de desempenho torna-se uma das mais importantes ferramentas a serem utilizadas para verificar se os objetivos estabelecidos pela empresa estão sendo alcançados, e se as necessidades dos clientes estão sendo atendidas. Este artigo busca identificar os indicadores que são medidos pelo departamento de logística de uma empresa e propõe melhorias neste sistema de medição, baseado nas quatro áreas do modelo World Class Logistics - WCL: serviço ao cliente, custos, produtividade e gerenciamento de ativos. É realizada uma revisão bibliográfica sobre o tema e apresentado um estudo de caso, o qual foi realizado em uma empresa de autopeças, líder no setor de sistemas de transmissão de energia. Foi possível concluir com este estudo que a empresa foca seus maiores esforços sobre duas métricas do modelo WCL : serviço ao cliente e gerenciamento de ativos e, conseqüentemente, se preocupa mais em medir o relacionamento com os clientes do que com seus fornecedores.*

*Palavras-chaves: Cadeia de suprimentos, logística, sistemas de medição de desempenho.*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 08.5:**  
**Sala Graciliano Ramos dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**A TEORIA INSTITUCIONAL E A TEORIA DA ESTRUTURAÇÃO: UMA  
PROPOSTA DE CONCILIAÇÃO NAS PESQUISAS DE SI -  
TN\_STO\_109\_723\_14385**

Daniel de Araujo Martins (UFRN)  
Anatalia Saraiva Martins Ramos (UFRN)  
Fernando Dias Lopes (UFRGS)

**ANÁLISE DE DOCUMENTOS JURISPRUDENCIAIS: UMA  
ABORDAGEM UTILIZANDO TEXT MINING PARA DETERMINAÇÃO  
DE ASSUNTOS E SELEÇÃO DE TERMOS PARA INDEXAÇÃO -**

**TN\_STO\_098\_661\_12908**  
Samuel Fernandes Ribeiro (UFSC)

**TV DIGITAL INTERATIVA E COMUNIDADES DE PRÁTICA -  
TN\_STO\_098\_661\_12640**

Marcelo Macedo (UFSC)  
Marcus de Melo Braga (UFSC)  
Fernando Alvaro Ostuni Gauthier (UFSC)  
Mario Antonio Ribeiro Dantas (UFSC)

**A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL DA TOMADA DE DECISÃO  
UTILIZANDO A MODELAGEM EKD - TN\_STO\_098\_661\_12622**

Lucio Abimael Medrano Castillo (USP - EESC)  
Edson Walmir Cazarini (USP - EESC)

**TRADUZINDO A DEFINIÇÃO DE PROCESSO EM XPD L PARA  
MODELOS EM REDES DE PETRI - TN\_STO\_109\_723\_12948**

Rosemary Francisco (PUCPR)  
Eduardo de Freitas Rocha Loures (PUCPR)  
Eduardo Alves Portela Santos (PUCPR)  
Marco Antonio Buseti de Paula (PUCPR)  
Fernando Deschamps (PUCPR)

**PROPOSTA PARA A GERÊNCIA DE INCIDENTES DE FORMA PRÓ-  
ATIVA ATRAVÉS DA QUANTIFICAÇÃO DE DADOS E DA  
UTILIZAÇÃO DE MÉTODOS ESTATÍSTICOS MULTIVARIADOS -**

**TN\_STO\_098\_662\_14282**  
Érico Marcelo Hoff do Amaral (INPE/CRS)  
CLAUDIO BASTOS (UFMS)  
Adriano Mendonça Souza (UFMS)  
Raul Ceretta Nunes (UFMS)



## A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL DA TOMADA DE DECISÃO UTILIZANDO A MODELAGEM EKD

Lucio Abimael Medrano Castillo (USP - EESC)  
ingmedrano\_@hotmail.com

Edson Walmir Cazarini (USP - EESC)  
cazarini@sc.usp.br



*Tomar decisões acuradas é qualidade básica de todo líder empresarial, estas dão origem ou fim a toda prática organizacional, e são motivo de sucessos e fracassos de muitas empresas. Sendo assim, a importância de saber como tomar uma boa decisão e quais são os elementos envolvidos nela é fator de muita consideração entre os executivos. Baseado nesta premissa o presente trabalho tem como objetivo desenvolver um modelo organizacional da tomada de decisão que permita aos empresários, principalmente os das pequenas empresas, entenderem os diferentes elementos presentes num processo decisório, oferecendo-lhes uma visão sistêmica e bem estruturada deste aspecto. O modelo é gerado utilizando a metodologia Enterprise Knowledge Development (EKD) sob uma perspectiva de aprendizagem organizacional. É apresentado o modelo composto pelos sub-modelos: de objetivos, de regras do negócio, de processos do negócio, de atores e recursos, de requisitos e componentes técnicos e a relação entre os objetivos e requerimentos do sistema de informação com os componentes técnicos do sistema de informação. Para o desenvolvimento do trabalho realizou-se uma pesquisa bibliográfica e entrevistas semi-estruturadas a especialistas. O estudo teve como resultado um modelo sistêmico e consistente da tomada de decisão, base para o desenvolvimento da aprendizagem e conhecimento organizacional para esta atividade.*

*Palavras-chaves: Modelagem organizacional, aprendizagem organizacional, tomada de decisão, EKD.*

## TV DIGITAL INTERATIVA E COMUNIDADES DE PRÁTICA

**Marcelo Macedo (UFSC)**

marcelo5369@gmail.com

**Marcus de Melo Braga (UFSC)**

mbraga@fapeal.br

**Fernando Alvaro Ostuni Gauthier (UFSC)**

gauthier@inf.ufsc.br

**Mario Antonio Ribeiro Dantas (UFSC)**

mario@inf.ufsc.br



*Atualmente na Internet, diversas Comunidades de Prática virtuais reúnem periodicamente grupos de pessoas para compartilhar conhecimentos em um dado domínio do saber humano. Nas suas necessidades de interação, essas pessoas lançam mão de recursos proporcionados pelas tecnologias da informação e comunicação para suprir necessidades decorrentes de fatores tais como tempo e distância diferentes, entre seus membros. Partindo da apresentação dos principais serviços e aplicações previstas atualmente para a TV Digital interativa e do estudo das necessidades das Comunidades de Prática que podem ser supridas por tecnologia, este artigo propõe a utilização da TV Digital pelas Comunidades de Prática, especificando os principais recursos dessa ferramenta que podem ser apropriados para superar algumas deficiências que as atuais tecnologias utilizadas nessas comunidades virtuais apresentam.*

*Palavras-chaves: TV Digital Interativa; Comunidades de Prática; Gestão do Conhecimento.*



# ANÁLISE DE DOCUMENTOS JURISPRUDENCIAIS: UMA ABORDAGEM UTILIZANDO TEXT MINING PARA DETERMINAÇÃO DE ASSUNTOS E SELEÇÃO DE TERMOS PARA INDEXAÇÃO

Samuel Fernandes Ribeiro (UFSC)  
samuelfribeiro@gmail.com



*Este trabalho visa abordar como técnicas da Engenharia do Conhecimento, especificamente aquelas relacionados com Text Mining, podem contribuir para a atividade de análise de documentos jurisprudenciais para extração de termos para indexação. Para isso, busca-se apresentar uma visão geral da execução tradicional desta atividade com vistas à integração com técnicas e ferramentas de text mining disponíveis atualmente. Propõe um sistema de apoio à indexação de documentos jurisprudenciais onde são utilizadas ferramentas como software de text mining, tesouro da Justiça Eleitoral, além de uma base de conhecimento. Esta última busca armazenar as decisões tomadas durante a intervenção humana no processo para que, em futuras operações, tal conhecimento seja recuperado e utilizado para aproximar o resultado preliminar apresentado pelo sistema daquele realizado por um profissional indexador. Concluindo, são descritos os resultados da execução destas técnicas em uma base textual do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, seguindo-se a isso as considerações finais.*

*Palavras-chaves: Text Mining; Indexação, Jurisprudência; Tesouro*

# PROPOSTA PARA A GERÊNCIA DE INCIDENTES DE FORMA PRÓ-ATIVA ATRAVÉS DA QUANTIFICAÇÃO DE DADOS E DA UTILIZAÇÃO DE MÉTODOS ESTATÍSTICOS MULTIVARIADOS



**Érico Marcelo Hoff do Amaral (INPE/CRS)**

ericohoffamaral@gmail.com

**CLAUDIO BASTOS (UFSM)**

claudio68@ibest.com.br

**Adriano Mendonça Souza (UFSM)**

amsouza@smail.ufsm.br

**Raul Ceretta Nunes (UFSM)**

ceretta@inf.ufsm.br

*A evolução e o dinamismo das ameaças, falhas e incidentes de segurança é um desafio para a manutenção da informação organizacional. A partir da percepção de que muitos dos problemas de segurança são conceitualmente comuns a todo negócio e de que com raras exceções são identificados e tratados de forma clara e objetiva, há um claro campo de pesquisa para explorar técnicas de tratamento pró-ativo e inteligente. Este artigo propõe uma abordagem para gerência de incidentes, onde a coleta de dados qualitativos ocorre de maneira dinâmica, rápida e centralizada, através de uma ferramenta de Help Desk via Portal Corporativo (HDvPC), e a análise utiliza-se de técnicas estatísticas multivariadas para canalizar esforços e focar no tratamento das ameaças e riscos mais relevantes, possibilitando a atuação pró-ativa com economia de tempo, dinheiro e recursos humanos.*

*Palavras-chaves: Gestão de incidentes, análise multivariada, segurança*

# TRADUZINDO A DEFINIÇÃO DE PROCESSO EM XPDL PARA MODELOS EM REDES DE PETRI

**Rosemary Francisco (PUCPR)**

rmayf@gmail.com

**Eduardo de Freitas Rocha Loures (PUCPR)**

eduardo.loures@pucpr.br

**Eduardo Alves Portela Santos (PUCPR)**

portela@ccet.pucpr.br

**Marco Antonio Buseti de Paula (PUCPR)**

marco.buseti@pucpr.br

**Fernando Deschamps (PUCPR)**

fernando.deschamps@terra.com.br



*Compartilhar e compatibilizar informações não é mais uma preocupação ligada apenas as áreas de tecnologia. A capacidade de compartilhar informações e permitir a sua utilização em diversos meios e recursos tornou-se uma premissa para possibilitar um ágil gerenciamento de processos de negócios. Com o intuito de suprir esta demanda, o padrão XPDL foi criado e sua principal função é uniformizar a definição dos processos de negócios. A partir de uma definição de processo de negócio padronizada torna-se possível a interação entre as diversas técnicas para o gerenciamento de processos, garantindo a máxima utilização das ferramentas disponíveis para a constante melhoria nos processos. O presente artigo tem como objetivo apresentar o padrão de definição de processos XPDL e demonstrar uma proposta para a validação desta especificação em Redes de Petri.*

*Palavras-chaves: Gerenciamento de Processos de Negócios, Definição de Processos de Negócios, XPDL, Redes de Petri, PNML*

# A TEORIA INSTITUCIONAL E A TEORIA DA ESTRUTURAÇÃO: UMA PROPOSTA DE CONCILIAÇÃO NAS PESQUISAS DE SI

**Daniel de Araujo Martins (UFRN)**

daniel\_mestrado@yahoo.com.br

**Anatalia Saraiva Martins Ramos (UFRN)**

anatalia@pesquisador.cnpq.br

**Fernando Dias Lopes (UFRGS)**

fdlopes@ea.ufrgs.br



*Alguns autores (BENBASAT; ZMUD, 2003; ORLIKOWSKI; IACONO, 2001) sugerem que os sistemas de informação não devem ser entendidos apenas como um artefato acabado, mas também os processos de como eles são concebidos, adotados, utilizados, mantidos e, os impactos no contexto no qual estão inseridos. Orlikowski e Iacono (2001) defendem que a compreensão dos Sistemas de Informação passa pelo entendimento dos artefatos de TI que o compõem e dos seus subcomponentes e ciclo de vida. Orlikowski e Iacono (2001) afirmam ainda que os artefatos de TI nem são estáticos nem imutáveis, mas dinâmicos. Esse é um alerta para refletir sobre o determinismo tecnológico apresentado pelos estruturalistas. Deve-se pensar uma relação de dependência mútua entre o que já está estruturado e o que está se estruturando. Diante do exposto e frente aos desafios enfrentados pela área de SI, este estudo se configura em uma discussão teórica que tem como objetivo apresentar argumentos para construção de um arcabouço teórico em forma de modelo, reunindo a Teoria Institucional e a Teoria da Estruturação de Giddens com foco no estudo de SI. Como resultado, são apresentadas reflexões teóricas que podem se apresentar como inovação significativa para o entendimento dos fenômenos associados aos sistemas de informação e sua estruturação. A partir da construção desse arcabouço teórico e sua aplicação um conjunto amplo de hipóteses podem ser construídas relativas ao processo de planejamento, implementação, avaliação, adoção, uso, manutenção e impactos dos Sistemas de Informação e suas relações com as características organizacionais e do ambiente de referência dos tomadores de decisão.*

*Palavras-chaves: Tecnologia da informação, Teoria da estruturação, Teoria Institucional*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 08.6:  
Sala Guimarães Rosa dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**SISTEMA DE APOIO À DECISÃO MULTICRITÉRIO PARA SELEÇÃO  
DE PROJETOS - TN\_STO\_098\_662\_12875**

*Vivian Guendler (UFPE)  
Marina Dantas de Oliveira Duarte (UFPE)  
Adiel Teixeira de Almeida (UFPE)*

**A INCORPORAÇÃO DA IMATERIALIDADE HUMANA NA  
CONSTRUÇÃO DE CENÁRIOS - TN\_STO\_098\_662\_12901**

*Ricardo Moreira da Silva (UFPb/KTH)  
João Luiz Fonseca dos Santos (UFPB)*

**APLICAÇÃO DE UM MODELO DE REFERÊNCIA PARA AVALIAÇÃO  
DA MATURIDADE DAS ATRIBUIÇÕES DE TI: UM ESTUDO DE CASO  
- TN\_STO\_098\_662\_14570**

*Carlos Eduardo Costa de Carvalho (UFRJ)  
Priscila Ferraz Soares (UFRJ)  
Heitor Mansur Caulliraux (UFRJ)*

**UMA PROPOSTA BASEADA NA GESTÃO DE PROJETOS PARA  
AQUISIÇÃO DE SOFTWARE PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA -  
TN\_STO\_098\_663\_13727**

*Ana Elisabete Cavalcanti de Albuquerque (GIRO/UFPE)  
Marcos André Mendes Primo (PROPAD/UFPE)  
Felipe Augusto Pereira (GIRO/UFPE)*

**CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE  
GERENCIAMENTO DE PROJETOS: UMA ABORDAGEM DE  
ESTUDOS DE CASOS - TN\_STO\_098\_663\_14202**

*Daniel Lopes (Poli/USP)  
Antonio Rafael Namur Muscat (Poli/USP)*

**ALINHANDO PROJETOS À ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS -  
TN\_STO\_098\_663\_13221**

*DARWIN MAGNUS LEITE (UFF)  
José Rodrigues de Farias Filho (UFF)*



# SISTEMA DE APOIO À DECISÃO MULTICRITÉRIO PARA SELEÇÃO DE PROJETOS

**Vivian Guendler (UFPE)**  
naivivy@hotmail.com

**Marina Dantas de Oliveira Duarte (UFPE)**  
marina@ufpe.br

**Adiel Teixeira de Almeida (UFPE)**  
almeidaatd@gmail.com



*A seleção de projetos é uma atividade executada periodicamente nas organizações. A forma não estruturada de tratar esse problema vem perdendo espaço devido ao novo foco estratégico dos projetos, dando lugar ao uso de diferentes técnicas para auxiliar na decisão de quais projetos devem ser implementados. Portanto, é válido considerar o impacto da utilização de múltiplos critérios de decisão. Este artigo propõe um Sistema de Apoio à Decisão aplicado à seleção de projetos, baseado no método multicritério PROMETHEE II. Uma aplicação é apresentada para ilustrar a utilização do sistema.*

*Palavras-chaves: seleção de projetos, decisão multicritério, sistema de apoio à decisão*

# A INCORPORAÇÃO DA IMATERIALIDADE HUMANA NA CONSTRUÇÃO DE CENÁRIOS

**Ricardo Moreira da Silva (UFPb/KTH)**  
ricardomoreira0203@hotmail.com

**João Luiz Fonseca dos Santos (UFPB)**  
jolufose@hotmail.com



*Os novos processos de trabalho e a hipercompetição, fusões e aquisições, transformam o mercado e as organizações em ritmo antes nunca imaginado, onde adaptações rápidas são necessárias. Para permanecerem no mercado turbulento e incerto e sobretudo para ganharem marketing share, as empresas dependem da capacidade de planejar e implantar estratégias, decidindo o futuro mas através de ações no presente. A elaboração de cenários é uma ferramenta que possibilita ao gerente vislumbrar o futuro, nele trabalhar e influir, mas a proposta desse artigo não é mostrar como se constroem os cenários, mas a inovação é acrescentar na visão clássica dos cenários prospectivos, aspectos intangíveis do ser humano ligados à imaterialidade, como a extra-sensibilidade. A base teórica são os três modelos clássicos de construção de cenários: as visões de Michel Godet, Peter Schwartz e Michael Porter, cujas elaborações, apesar de tratarem de situações futuras, utilizam a experiência dos números nas séries históricas e as modelagens estatísticas. O percurso metodológico usado foi em seqüência, descrever os cenários, definir a imaterialidade, desenhar um mapeamento cognitivo do homem, para então apresentar a descrição clássica da construção dos cenários, sendo que, neste último, ao mesmo tempo, incluir a nova vertente: a imaterialidade ligada ao ser humano. Concluímos que a imaterialidade não é uma “coisa do além”, é um “feeling” a mais, desenvolvido por alguns, dependendo de suas experiências de vida; é presente na construção dos cenários em níveis diferentes, dependendo de quem e de onde esteja o tomador da decisão.*

*Palavras-chaves: Imaterialidade, Cenários, Sensibilidade*

# **APLICAÇÃO DE UM MODELO DE REFERÊNCIA PARA AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DAS ATRIBUIÇÕES DE TI: UM ESTUDO DE CASO**

**Carlos Eduardo Costa de Carvalho (UFRJ)**

caducn@gmail.com

**Priscila Ferraz Soares (UFRJ)**

priscilaferraz@gmail.com

**Heitor Mansur Caulliraux (UFRJ)**

caullira@uninet.com.br



*O uso cada vez mais crescente de Modelos de Referência para o gerenciamento dos serviços de TI abre um conjunto de discussões acerca dos desafios e dos reais ganhos relativos à implantação de melhores práticas. O objetivo deste trabalho é apresentar um caso de uso de um Modelo de Referência (CobiT 4.1) para análise de maturidade das atribuições de TI de uma organização, abordando as principais dificuldades encontradas e contribuindo de uma forma prática para o uso de frameworks nas organizações*

*Palavras-chaves: CobiT, Modelos de Referência, Tecnologia da Informação*



## ALINHANDO PROJETOS À ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

**DARWIN MAGNUS LEITE (UFF)**

darwinmagnusleite@yahoo.com.br

**José Rodrigues de Farias Filho (UFF)**

rodrigues@civil.uff.br; fariasfilho@gmail.com



*No cenário competitivo da atualidade, o desenvolvimento de estratégias de negócios tornou-se uma necessidade para as empresas. Ao mesmo tempo, cresceu o emprego de projetos como forma de materializar os objetivos fixados pelos planejamentos estratégicos. A finalidade deste trabalho é examinar os componentes da estratégia necessários à correlação com os projetos, bem como identificar os elementos do gerenciamento de projetos que devem ser orientados pela estratégia, a fim de se entender como os projetos podem ser conduzidos de forma a atender aos objetivos estratégicos da empresa. Para alcançar esse propósito foi realizada uma breve pesquisa aplicada e exploratória da literatura sobre estratégia, gerenciamento de projetos e alinhamento estratégico, examinando-se composição e a estrutura teórica desses tópicos. Os resultados da pesquisa indicaram que o alinhamento estratégico depende da definição tipológica do projeto, do desenvolvimento de uma estratégia de projeto e da associação desses elementos a instrumentos de gestão orientados aos projetos.*

*Palavras-chaves: estratégia; alinhamento estratégico; gerenciamento de projetos*

# UMA PROPOSTA BASEADA NA GESTÃO DE PROJETOS PARA AQUISIÇÃO DE SOFTWARE PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ana Elisabete Cavalcanti de Albuquerque (GIRO/UFPE)  
arpseda@ig.com.br

Marcos André Mendes Primo (PROPAD/UFPE)  
marcos.primo@terra.com.br

Felipe Augusto Pereira (GIRO/UFPE)  
felipe@unu.com.br



*A aquisição de produtos de software no setor público brasileiro costuma ser executada como um mero processo de compra com apenas controles falhos de custos e prazos. Em consultas realizadas em outros órgãos públicos estaduais, que adquiriram produtos desta natureza, constatou-se a deficiência de informações relativas a requisitos do software, critérios para seleção e avaliação do desempenho dos fornecedores, critérios para mensuração da qualidade e testes no produto, dentre outras. O presente estudo propõe a aplicação das boas práticas da gestão de projetos para tornar a aquisição de software do tipo parametrizável mais efetiva no que concerne à otimização de recursos, diminuição de incertezas e controles mais eficazes. Partindo de uma pesquisa sobre qualidade de software, contratos e reivindicações na administração pública, riscos e problemas na aquisição de produtos de software, e análise das entrevistas com gestores de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), pertencentes a órgãos públicos no Estado de Pernambuco, é apresentado um plano de projeto para aquisição de software. O plano apresentado, elaborado com base na literatura pesquisada e nos processos de aquisição atuais, visa fornecer aos gestores de TIC orientações importantes quanto ao planejamento, execução e controles nesse tipo de aquisição, ressaltando a importância de adaptá-lo às necessidades específicas do órgão, ou empresa, para que possa contribuir sobremaneira para o alcance dos objetivos planejados.*

*Palavras-chaves: Aquisição de software, gestão pública*

# CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS: UMA ABORDAGEM DE ESTUDOS DE CASOS

**Daniel Lopes (Poli/USP)**

dlopes@usp.br

**Antonio Rafael Namur Muscat (Poli/USP)**

armuscat@usp.br



*Neste artigo identificamos critérios de avaliação do desempenho de gerenciamento de projetos na literatura sobre temas relacionados e, com dois estudos de casos de empresas brasileiras, buscamos o entendimento da aplicação destes critérios e da relação entre a seleção dos critérios e a natureza do projeto e os objetivos dos stakeholders chave. Concluímos que a seleção dos critérios de avaliação está mais relacionada à natureza do projeto do que aos interesses dos stakeholders e que, apesar do gerenciamento do projeto não garantir o sucesso do projeto, é considerado um dos responsáveis por garantir fatores importantes à obtenção do sucesso.*

*Palavras-chaves: Desempenho de Gerenciamento de Projetos; Critérios de Desempenho; Sucesso de Projetos; Stakeholders; Fatores Críticos de Sucesso de Projetos*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 07.8:**  
**Sala Drumond de Andrade dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**MONITORAMENTO AMBIENTAL, FONTES DE INFORMAÇÃO E  
TOMADA DE DECISÃO ESTRATÉGICA: UM ESTUDO  
EXPLORATÓRIO E COMPARATIVO COM PEQUENOS  
EMPREENDEDORES DO SETOR VAREJISTA -**

**TN\_STO\_097\_658\_12852**

*Paulo Henrique de Oliveira (CEPEAD/UFMG)  
Carlos Alberto Gonçalves (CEPEAD/UFMG)  
Danilo de Oliveira Sampaio (CEPEAD/UFMG)  
Leonardo Pinheiro Deboçã (CEPEAD/UFMG)  
Edmar Aderson Mendes de Paula (Pitágoras)*

**ESTUDO DA ADAPTAÇÃO ESTRATÉGICA EM UMA REDE DE  
COOPERAÇÃO: O CASO DA REDE AGIVEST -**

**TN\_STO\_097\_659\_14375**

*Casius da Silva Santos (UNIJUI)  
Júlio Cesar Valandro Soares (UFSM)  
Lucinéia Felipin Woitchunas (UNIJUI)*

**PAPEL DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NA INTEGRAÇÃO  
LOGÍSTICA: ESTUDO DE CASO COM OPERADOR LOGÍSTICO -**

**TN\_STO\_097\_659\_13821**

*Regina Meyer Branski (UNICAMP)  
Fernando José Barbin Laurindo (USP)*

**OS RELACIONAMENTOS INTERORGANIZACIONAIS SOB À  
PERSPECTIVA DA COOPERAÇÃO: UMA ANÁLISE À LUZ DAS  
VANTAGENS E DESVANTAGENS ENVOLVIDAS -**

**TN\_STO\_097\_659\_14386**

*Vania de Fátima Barros Estivaleta (UFSM)  
Lúcia Rejane da Rosa Gama Madruga (UFSM)  
Vânia Medianeira Flores Costa (UFSM)*

**MAPEAMENTO DA REDE EGOCÊNTRICA DE UMA EMPRESA  
AUTOMOBILÍSTICA E SEUS FORNECEDORES, ATRAVÉS DA  
ANÁLISE DE REDES SOCIAIS: ASPECTOS DE COOPERAÇÃO, DE  
CONFIANÇA, DE CENTRALIDADE E DE PODER -**

**TN\_STO\_108\_721\_14110**

*Sven Schafers Delgado (UFSCar)  
Selma Regina Simoes Santos (UFSCar)  
Mauro Rocha Côrtes (UFSCar)*

**ARRANJO PRODUTIVO DE CONFECÇÕES EM PASSOS-MG: UM  
ESTUDO EXPLORATÓRIO - TN\_STO\_097\_659\_13244**

*Vanessa Braz Cassoli (FESP-UEMG)  
Cristiana Fernandes De Muyllder (FNH)*



# MONITORAMENTO AMBIENTAL, FONTES DE INFORMAÇÃO E TOMADA DE DECISÃO ESTRATÉGICA: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO E COMPARATIVO COM PEQUENOS EMPREENDEDORES DO SETOR VAREJISTA



**Paulo Henrique de Oliveira (CEPEAD/UFMG)**

phdo@cepead.face.ufmg.br

**Carlos Alberto Gonçalves (CEPEAD/UFMG)**

carlos@face.ufmg.br

**Danilo de Oliveira Sampaio (CEPEAD/UFMG)**

daniilosampaio@ufv.br

**Leonardo Pinheiro Deboçã (CEPEAD/UFMG)**

leonardopd@gmail.com

**Edmar Aderson Mendes de Paula (Pitágoras)**

edmarp@pitagoras.com.br

*O monitoramento ambiental não deve ser privilégio de grandes organizações, que mantem equipes especializadas nessa atividade. Nos pequenos mundos dos negócios o fenômeno está presente e tem grande significado no desenho da estratégia da firma. Esse trabalho apresenta os resultados de uma análise comparativa do grau de dependência para a tomada de decisão estratégica tendo como estudo de campo os “pequenos empreendedores” em seus mundos pequenos do setor varejista instalados nas proximidades do shopping popular Oiapoque e na região do Barro Preto, em Belo Horizonte. O trabalho utiliza-se de duas pesquisas exploratórias realizadas por um dos autores no primeiro semestre de 2008, o que possibilitou a mensuração do grau de dependência informacional dos decisores dos varejos pesquisados em relação a determinadas fontes de informações. Os resultados apontaram para a necessidade de monitoramento contínuo e sistemático do ambiente competitivo, com o objetivo de selecionar as fontes de informações adequadas para a tomada de decisão estratégica das organizações. Em termos de dependência informacional, fontes pessoais como: clientes; profissionais do próprio estabelecimento e dos concorrentes; amigos; parentes; e familiares apresentaram resultados expressivos, o que não aconteceu com fontes impessoais como os relatórios governamentais, jornais setoriais e revistas especializadas.*

*Palavras-chaves: Tomada de Decisão Estratégica; Pequenos Empreendedores do Varejo; Comportamento Informacional; e Análise Comparativa.*

# ARRANJO PRODUTIVO DE CONFECÇÕES EM PASSOS-MG: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

**Vanessa Braz Cassoli (FESP-UEMG)**

vanessa.cassoli@fespmg.edu.br

**Cristiana Fernandes De Muyllder (FNH)**

cristiana.muyllder@unihorizontes.br



*Este trabalho teve por objetivo realizar uma pesquisa exploratória sobre o aglomerado de empresas confeccionistas em Passos (MG), a fim de verificar seu grau de organização e identificar as ações coletivas realizadas e previstas. Com abordagem qualitativa, foram feitas entrevistas em profundidade com três agentes participantes do setor produtivo local: uma representante do sindicato de indústrias e associação de classe do município, a diretora da faculdade de Moda local e a representante do Sebrae-MG. Os dados coletados revelam que o aglomerado colhe frutos da cooperação, com destaque para atividades conjuntas na qualificação da mão-de-obra e divulgação dos produtos, mas também apontam para as barreiras na troca de informações e na integração entre todos os agentes da cadeia. Indício desta deficiência é de que dos estimados 300 negócios formais e informais ligados à fabricação de roupas, apenas 25 estão efetivamente articulados em torno da associação de classe local.*

*Palavras-chaves: Aglomeração de empresas, arranjo produtivo local, pólo confeccionista*

# PAPEL DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NA INTEGRAÇÃO LOGÍSTICA: ESTUDO DE CASO COM OPERADOR LOGÍSTICO

**Regina Meyer Branski (UNICAMP)**

branski@uol.com.br

**Fernando José Barbin Laurindo (USP)**

fjblau@usp.br



*O objetivo da pesquisa é identificar, por meio de um estudo de caso, as tecnologias utilizadas no processo logístico e analisar como contribuem para o estabelecimento da logística integrada. O estudo de caso será realizado em um operador logístico que presta serviço em distribuição e operações logísticas para uma importante rede de restaurantes fast-food. O estudo mapeia o processo logístico do operador e identifica as tecnologias utilizadas em suas atividades. Em seguida, analisa o papel das tecnologias na integração logística baseando-se em três parâmetros - integração e coordenação dos fluxos de materiais, produtos e informação; e o estabelecimento de parcerias. Os resultados do estudo permitem analisar o papel das tecnologias da informação na integração logística de um importante especialista mundial no mercado de food service e que atua com elevados níveis de eficiência.*

*Palavras-chaves: tecnologia da informação, operador logístico, integração*



# ESTUDO DA ADAPTAÇÃO ESTRATÉGICA EM UMA REDE DE COOPERAÇÃO: O CASO DA REDE AGIVEST

**Casius da Silva Santos (UNIJUI)**

s.casius@gmail.com

**Júlio Cesar Valandro Soares (UFSM)**

cvs@hotmail.com

**Lucinéia Felipin Woitchunas (UNIJUI)**

lucineiaw@unijui.edu.br



*O presente trabalho traz uma análise do processo de mudança e adaptação estratégica da Rede Agivest, tendo como referência o período compreendido entre 2001-2007, a partir dos modelos propostos por Pettigrew (1978), a biografia organizacional, segundo Salama (1994), e a direct research, desenvolvido por Mintzberg et al. (1978). Buscou-se identificar os fatores contextuais internos e externos que caracterizaram as mudanças estratégicas da rede; caracterizar e analisar os períodos estratégicos, identificando os eventos críticos que fazem parte destes. Em se tratando de seus procedimentos metodológicos, quanto aos seus objetivos, este estudo pode ser classificado como uma pesquisa exploratória e descritiva. Com relação aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, documental e um estudo de caso. A Rede Agivest, no momento da realização do estudo, possuía 13 indústrias do ramo têxtil associadas, localizadas na Região Noroeste do Rio Grande do Sul. Identificou-se, com a realização deste estudo, que a mesma viveu durante a sua trajetória três períodos estratégicos distintos a) um momento de constituição e formação, b) uma fase de expansão e crescimento e, c) uma fase de profissionalização e fortalecimento. Durante esses momentos, a rede buscou, de maneira conjunta e participativa, elaborar estratégias para responder as influências do ambiente e fortalecer a marca Agivest*

*Palavras-chaves: Mudança organizacional, adaptação estratégica, redes de cooperação*

# OS RELACIONAMENTOS INTERORGANIZACIONAIS SOB À PERSPECTIVA DA COOPERAÇÃO: UMA ANÁLISE À LUZ DAS VANTAGENS E DESVANTAGENS ENVOLVIDAS

Vania de Fátima Barros Estivaleta (UFSM)  
vaniafbe@terra.com.br

Lúcia Rejane da Rosa Gama Madruga (UFSM)  
luciam@smail.ufsm.br

Vânia Medianeira Flores Costa (UFSM)  
vaniac@smail.ufsm.br



*Este estudo visa investigar as vantagens e desvantagens, percebidas pelas organizações que atuam na comercialização de produtos agropecuários, no que se refere ao estabelecimento de relacionamentos interorganizacionais cooperativos. O foco de análise deste estudo foi duas empresas que atuam nesse segmento, sendo uma de grande porte e a outra de pequeno porte. A estratégia de pesquisa utilizada foi a de estudos de casos múltiplos, de cunho qualitativo e de caráter exploratório, utilizando-se como instrumento de coleta de dados as entrevistas individuais em profundidade e um questionário com questões fechadas. Os resultados remetem ao entendimento de que as organizações, foco dessa investigação, não se encontram maduras para desenvolver relacionamentos interorganizacionais, pois falta uma estrutura sólida de confiança nas relações que são estabelecidas. Um fato que pode justificar esse entendimento refere-se a origem familiar dessas organizações e, também, por existir uma forte competitividade entre as empresas dificultando, assim, o estabelecimento de relações colaborativas. Com a realização dessa pesquisa identificou-se a inexistência de iniciativas, por parte das organizações, que contemplem o estabelecimento de relacionamentos interorganizacionais de cooperação. A preocupação com o atendimento das necessidades e expectativas dos stakeholders, a confiança e a formação de capital social, que são elementos centrais ao se estabelecer relacionamentos interorganizacionais, não foram evidenciados na pesquisa.*

*Palavras-chaves: Relacionamentos interorganizacionais, cooperação, redes*

# MAPEAMENTO DA REDE EGOCÊNTRICA DE UMA EMPRESA AUTOMOBILÍSTICA E SEUS FORNECEDORES, ATRAVÉS DA ANÁLISE DE REDES SOCIAIS: ASPECTOS DE COOPERAÇÃO, DE CONFIANÇA, DE CENTRALIDADE E DE PODER



**Sven Schafers Delgado (UFSCar)**  
trex\_sven@yahoo.com.br

**Selma Regina Simoes Santos (UFSCar)**  
sanny@claretianas.com.br

**Mauro Rocha Côrtes (UFSCar)**  
mauro@dep.ufscar.br

*Objetivou-se mapear, modelar e analisar a rede egocêntrica de uma empresa de motores do ramo automobilístico com suas respectivas empresas fornecedoras de autopeças entre o período de 1998 a 2007. Para o cumprimento desta pesquisa, associou-se à metodologia proposta pela Análise de Redes Sociais (ARS) ao software UCINET 6.0, aplicativo computacional que oferece uma coleção de ferramentas analíticas de rede e de aglomerações (clusters) a partir do emprego de funções algébricas e estatísticas. Optou-se pela análise do tipo exploratória via um estudo de caso, com variáveis qualitativas. A revisão bibliográfica tratou de redes egocêntricas, redes, grau de centralidade e poder e cadeias de suprimento sob aporte de redes. A justificativa para este trabalho se baseia na constatação de que poucos estudos com embasamento empírico têm tentado comprovar se os aspectos de cooperação, de confiança e de poder realmente são significativos para as organizações/agentes em uma rede de relações quaisquer. Os resultados obtidos e discussões foram norteados por duas proposições centrais: (1) há uma correlação positiva entre índices de cooperação e confiança, e (2) o nó mais central em uma rede detêm sempre mais poder. Em que a primeira proposição foi comprovada estatisticamente, através da correlação de Spearman e a segunda pode ser contestada, em parte, com base no índice de centralidade de Bonacich.*

*Palavras-chaves: teoria de redes, análise de redes sociais, cadeia de suprimento, confiança, cooperação, poder, índices de centralidade*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 11.4:**  
**Sala Fernando Pessoa I dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**OS ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE MUNICIPAL E AS AÇÕES E  
POLÍTICAS DIRECIONADAS PARA O DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO EM UM MUNICÍPIO  
DO BREJO PARAIBANO - TN\_STO\_101\_675\_12593**

*Robson Fernandes Barbosa (ufpb)*  
*Gesinaldo Ataíde Cândido (ufcg)*

**ANÁLISE ESPACIAL: UM ESTUDO SOBRE INDICADORES  
SOCIOECONÔMICOS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO CEARÁ -  
TN\_STO\_101\_675\_13775**

*Julio Francisco Barros Neto (UFC)*  
*João Welliandre Carneiro Alexandre (UFC)*  
*Silvia Maria de Freitas (UFC)*  
*Tiago Maia Magalhães (UFC)*

**AVALIAÇÃO DA CONSCIÊNCIA AMBIENTAL EM MEIOS DE  
HOSPEDAGEM - TN\_STO\_101\_675\_12653**

*Georgia Maria Mangueira de Almeida (UENF)*  
*André Luís Policani Freitas (UENF)*

**ANÁLISE DOS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE DO BRASIL  
SEGUNDO O PAINEL DE SUSTENTABILIDADE DO IISD E IBGE -  
TN\_STO\_112\_737\_13241**

*Marcia Krama (PUCPR)*  
*Luiz Marcio Spinosa (PUCPR)*  
*Osiris Canciglieri Junior (PUCPR)*

**MODELO DE CREDIT SCORE PARA O AGRONEGÓCIO: PROPOSTA  
DE ANÁLISE DE CRÉDITO À COOAGRI - TN\_STO\_112\_737\_13343**

*DERLI CRUZ BARBÓZA JÚNIOR (UFGD)*  
*JOSE ROBERTO LOPES (UFGD)*

**PROPOSIÇÃO TEÓRICA DE APLICAÇÃO DO PROCESSO DE  
PENSAMENTO DA TEORIA DAS RESTRIÇÕES (TOC) NA BUSCA  
PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM INDÚSTRIAS,  
ATRAVÉS DA IDENTIFICAÇÃO DE POTENCIAIS REDUÇÕES DO  
IMPACTO AMBIENTAL. - TN\_STO\_112\_738\_13096**

*Tito Armando Rossi Filho (UNISINOS)*  
*Isaac Pergher (UNISINOS)*  
*Luciano Auad da Silva (UNISINOS)*

**FLUXOS REVERSOS DE PNEUMÁTICOS NAS ZONAS  
METROPOLITANAS DE JOÃO PESSOA - TN\_STO\_101\_676\_13924**

*Tatyana Karla Oliveira Régis (UFPB)*  
*Rubervaldo Francisco Nascimento (UFPB)*  
*Erivaldo Lopes de souza (UFPB)*  
*Paulo José Adissi (UFPB)*



# OS ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE MUNICIPAL E AS AÇÕES E POLÍTICAS DIRECIONADAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO EM UM MUNICÍPIO DO BREJO PARAIBANO

**Robson Fernandes Barbosa (ufpb)**  
robson\_rfb@yahoo.com.br  
**Gesinaldo Ataíde Cândido (ufcg)**  
gacandido@uol.com.br



*Diante de um mundo cada vez mais predatório com os recursos naturais em decorrência da degradação do homem, é fundamental direcionar a atenção para o desenvolvimento sustentável, a fim de garantir que as futuras gerações saciem suas próprias necessidades. Nessa perspectiva, vários estudos para mensurar a sustentabilidade territorial foram desenvolvidos, a exemplo da criação de Sistemas de Indicadores de Sustentabilidade mundialmente conhecidos. No qual, a metodologia desenvolvida por Martins e Cândido (2008) se encaixa também numa dessas metodologias para mensurar o nível de sustentabilidade, só que foi adaptada para a realidade dos municípios, tendo em vista a carência de um sistema de indicadores que mesure a sustentabilidade municipal de maneira específica. Sendo assim, o objetivo deste artigo consiste em verificar o nível de sustentabilidade da cidade de Guarabira - PB, aplicando o Índice de Desenvolvimento Sustentável para Municípios - IDSM. Os resultados obtidos apontam que a cidade de Guarabira apresenta um índice de sustentabilidade de 0,4441, considerado uma situação de alerta, conforme os parâmetros utilizados na metodologia. Diante desse resultado, se faz necessário o estabelecimento de políticas públicas para melhorar a qualidade de vida dos munícipes, marcados por indicadores precários em termos de condição de vida sustentável.*

*Palavras-chaves: Desenvolvimento, Indicadores, Sustentabilidade*

# AVALIAÇÃO DA CONSCIÊNCIA AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

**Georgia Maria Manguieira de Almeida (UENF)**  
georgiamanguieira@gmail.com  
**André Luís Policani Freitas (UENF)**  
policani@uenf.br



*Nos últimos anos observa-se um crescente número de estabelecimentos hoteleiros adotando práticas direcionadas à redução de recursos com a justificativa de preservação do meio ambiente. No entanto, um dos grandes desafios é detectar se tais práticas realmente refletem uma consciência ambiental ou meramente destinam-se a redução de custos. Com o intuito de contribuir para esta questão, este artigo buscou investigar se há uma tendência dos meios de hospedagem de pequeno e médio porte localizados em uma cidade do interior, em promover ações de cunho ambiental. Através de um estudo realizado em onze empresas do ramo de hospedagem (de micro, pequeno e médio porte), pertencentes a três segmentos distintos (flats, pousadas e hotéis), buscou-se captar: o perfil dos estabelecimentos e dos hóspedes; o nível de consciência ambiental do administrador/empresário e dos hóspedes; as ações praticadas pelos estabelecimentos; e a postura dos hóspedes em relação ao meio ambiente e à hospedagem. Os resultados revelaram que os hóspedes consideram importante a prática de ações ambientais, mas não as praticam totalmente e muitos ainda não têm interesse em conhecer as ações praticadas pelos estabelecimentos de hospedagem. Por outro lado, administradores/empresários também apresentam interesse pela questão ambiental e praticam ações em prol do meio ambiente em seus estabelecimentos, mas ainda existe uma carência significativa em termos de conhecimento sobre o assunto e das práticas ambientais em seu setor. Notou-se também que o objetivo principal das ações praticadas era a redução de despesas em consequência da economia de recursos.*

*Palavras-chaves: Desenvolvimento Sustentável, Sistema de Gestão Ambiental, Conscientização Ambiental, Qualidade Ambiental e Meios de Hospedagem.*

# ANÁLISE ESPACIAL: UM ESTUDO SOBRE INDICADORES SOCIOECONÔMICOS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO CEARÁ

**Julio Francisco Barros Neto (UFC)**

jfbarros@ufc.br

**João Welliandre Carneiro Alexandre (UFC)**

jwca@ufc.br

**Silvia Maria de Freitas (UFC)**

silvia\_m\_d\_freitas@yahoo.com.br

**Tiago Maia Magalhães (UFC)**

tiagomaia@hotmail.com



*A evolução dos Sistemas de Informações Geográficas possibilitou sua crescente utilização como ferramenta de auxílio à análise espacial, tornando possível avaliar cenários geográficos com rapidez e conseqüentemente tornar mais ágil a tomada de decisão tanto em nível governamental como no gerenciamento de uma empresa. O desenvolvimento regional, até então caracterizado como uma região evolui, é agora visto como relação de interdependência espacial entre regiões, na qual atributos são correlacionados por grau de vizinhança ou proximidade. Assim, neste trabalho, apresentam-se algumas características socioeconômicas dos municípios do estado do Ceará que determinam o desenvolvimento regional, associando técnicas análise espacial a fim de mensurar de o nível de dependência geográfica.*

*Palavras-chaves: análise espacial, desenvolvimento regional, dependência geográfica*

# FLUXOS REVERSOS DE PNEUMÁTICOS NAS ZONAS METROPOLITANAS DE JOÃO PESSOA

**Tatyana Karla Oliveira Régis (UFPB)**

tatyk.regis@hotmail.com

**Rubervaldo Francisco Nascimento (UFPB)**

rubervaldo@hotmail.com

**Erivaldo Lopes de souza (UFPB)**

elopesouza@hotmail.com

**Paulo José Adissi (UFPB)**

adissi@ct.ufpb.br



*Impactos ambientais são gerados tanto pelos processos produtivos como pelos destinos dos produtos pós-consumo (descarte). Assim, intensificam-se pesquisas e estudos científicos com o propósito de desenvolver métodos e tecnologias capazes de reintroduzir esses materiais no processo produtivo. Nos últimos anos a logística reversa tem despertado interesse tanto no contexto nacional quanto no internacional devido ao seu objetivo de contribuir para a sustentabilidade, uma vez que viabiliza a reinserção de produtos no final da vida útil ao ciclo de negócios. Neste sentido, o presente artigo analisa a gestão de pneumáticos descartados em João Pessoa sob o ponto de vista da logística reversa, explicitando os canais reversos, ou seja, de retorno dos pneus-resíduos seja para reforma, reciclagem ou o próprio descarte. A abordagem é qualitativa e a pesquisa classifica-se como descritiva com caráter exploratório, cujo instrumento foi entrevista estruturada com a recicladora e com as reformadoras. Através dos resultados, percebe-se que os pneus pós-consumo retornam para a recicladora e reformadoras onde recebem tratamento adequado.*

*Palavras-chaves: Logística Reversa, pneumáticos, reciclagem energética, recapagem*



# ANÁLISE DOS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE DO BRASIL SEGUNDO O PAINEL DE SUSTENTABILIDADE DO IISD E IBGE

**Marcia Krama (PUCPR)**

Marciakrama@gmail.com

**Luiz Marcio Spinosa (PUCPR)**

m.spinosa@pucpr.br

**Osiris Canciglieri Junior (PUCPR)**

osiris.canciglieri@pucpr.br



*Este trabalho se propõe a apontar dentre os estados brasileiros aqueles cinco que apresentam melhor avaliação rumo ao desenvolvimento sustentável e os cinco piores, através do Painel de Sustentabilidade que avalia agregando indicadores nass quatro dimensões do conceito de desenvolvimento sustentável, sendo elas social, ambiental, econômica e institucional, dimensões estas usadas pela OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e ONU. Os dados foram extraídos das três edições dos Indicadores de Desenvolvimento Sustentável - Brasil feitas pelo IBGE. Sendo selecionados os indicadores pesquisados e apresentados por estado e descartados os índices a nível de país como um todo. A pesquisa apontou pequena variação nas posições do ranking tanto para os melhores como para os piores estados classificados ao longo dos anos de 2002, 2004 e 2008, intervalo da pesquisa. Mesmo o estado brasileiro que aparece repetidamente no topo da lista das três edições, somou apenas 649 pontos num sistema que vai de 1, pior caso, até 1000, a melhor situação. Este valor alcançado demonstra que ainda há, pelos governos, empresários e sociedade civil organizada, um longo caminho a ser discutido, planejado e construído em direção ao desenvolvimento sustentável.*

*Palavras-chaves: Indicadores de Sustentabilidade, Painel de Sustentabilidade, IISD, IBGE*

# MODELO DE CREDIT SCORE PARA O AGRONEGÓCIO: PROPOSTA DE ANÁLISE DE CRÉDITO À COOAGRI

DERLI CRUZ BARBOZA JUNIOR (UFGD)

derli\_junior@hotmail.com

JOSE ROBERTO LOPES (UFGD)

jrlopes@nin.ufms.br



*O presente artigo tem como objetivo fazer uma proposta de modelo para análise de crédito à Cooagri, através do método credit score. Foi utilizada como base o modelo de matriz de pontuação desenvolvido por Costa (2006). Após realizar a revisão da literatura, percebeu-se que as bibliografias disponíveis sobre análise de crédito não abordam as variáveis necessárias para uma análise de risco de crédito condizente com a realidade do agronegócio. Para tanto, foram realizadas diversas alterações no credit score, em comparação ao modelo de Costa (2006), sendo acrescentadas variáveis específicas à área agrícola, como por exemplo, dados referente a propriedade, entrega de produção nos últimos 3 anos na Cooperativa e Histórico de Renegociação na Cooperativa. Quanto à metodologia o estudo trata-se de um estudo de caso, uma pesquisa bibliográfica, de campo e, principalmente, aplicada e intervencionista. A formulação deste credit score se destaca como uma importante ferramenta à cooperativa, pois visa proporcionar uma maior padronização dos métodos de decisão, aplicados à área.*

*Palavras-chaves: cooperativa, análise de crédito, credit score*

# PROPOSIÇÃO TEÓRICA DE APLICAÇÃO DO PROCESSO DE PENSAMENTO DA TEORIA DAS RESTRICÇÕES (TOC) NA BUSCA PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM INDÚSTRIAS, ATRAVÉS DA IDENTIFICAÇÃO DE POTENCIAIS REDUÇÕES DO IMPACTO AMBIENTAL.

**Tito Armando Rossi Filho (UNISINOS)**  
rossitito@hotmail.com

**Isaac Pergher (UNISINOS)**  
eng.isaac@hotmail.com

**Luciano Auad da Silva (UNISINOS)**  
luciano.auad@braskem.com.br



*O presente artigo propõe a aplicação do Processo de Pensamento da Teoria das Restrições (TOC) para contribuir no desenvolvimento de ações que resultem na sustentabilidade das indústrias. Utilizando as ferramentas propostas, entre elas a Árvore da Realidade Atual, a Dispersão das Nuvens e a Árvore da Realidade Futura, são identificadas potenciais soluções para a eliminação dos Efeitos Indesejados, os quais impedem que a organização reduza o impacto ambiental.*

*Palavras-chaves: Teoria das Restrições (TOC), Processo de Pensamento, sustentabilidade, impactos ambientais*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 01.21:  
Sala Fernando Pessoa III dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**MODELAGEM E SIMULAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO EM  
UMA CLÍNICA MÉDICA - TN\_STO\_091\_622\_14329**

*Malton Wolff Juhasz (PUCPR)  
Fernando Deschamps (PUCPR)  
Eduardo Alves Portela Santos (PUCPR)  
Eduardo de Freitas Rocha Loures (PUCPR)*

**QUALISERV - UMA TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE  
EM SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO NO SETOR DE PÓS-VENDAS EM  
UMA EMPRESA DO SETOR AUTOMOBILÍSTICO -**

**TN\_STO\_091\_622\_12962**

*Denise Luciana Rieg (FSA)  
Fernando Cezar Leandro Scramim (FSA)  
Viviane Cavalcante Zau (FSA)*

**APERFEIÇOAMENTO DE PROCESSO E MELHORIA DE  
DESEMPENHO NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO -**

**TN\_STO\_091\_622\_14358**

*Monica Rottmann de Biazzzi (PRO/EPUSP)  
Antonio Rafael Namur Muscat (PRO/EPUSP)  
Jorge Luiz de Biazzzi (FEA/USP)*

**ESTUDO DA PERCEPÇÃO DO TEMPO DE ESPERA DE ACORDO  
COM A CONFIGURAÇÃO DA FILA EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA. -**

**TN\_STO\_091\_622\_13573**

*Leandro Geier (UNEMAT)  
Camyla Piran Stiegler Leitner (UNEMAT)  
Adelice Minetto Sznitowski (UNEMAT)*

**APLICAÇÃO DE TÉCNICAS DE GESTÃO POR PROCESSOS (BPM)  
EM UMA PRAÇA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO -**

**TN\_STO\_091\_622\_13955**

*Andre Ramos Carrara (USP)  
Marcelo Schneck de Paula Pessoa (USP)*

**FISCALIZAÇÃO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA -  
UMA ANÁLISE DE EXPERIÊNCIAS E PERCEPÇÕES DOS  
FUNCIONÁRIOS ENVOLVIDOS. - TN\_STO\_091\_622\_13981**

*Marcos André Soares Farias (FURG)*



# QUALISERV - UMA TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO NO SETOR DE PÓS-VENDAS EM UMA EMPRESA DO SETOR AUTOMOBILÍSTICO

**Denise Luciana Rieg (FSA)**

riegsc@fsa.br

**Fernando Cezar Leandro Scramim (FSA)**

fernandosc@fsa.br

**Viviane Cavalcante Zau (FSA)**

vizau@uol.com.br



*A crescente importância das operações de serviços na economia dos países desenvolvidos e em desenvolvimento tem caracterizado a necessidade de se realizar estudos empíricos e conceituais sobre avaliação da qualidade dessas operações. Frente a isso, o objetivo deste artigo é propor uma técnica de projeto e análise de processos de prestação de serviços que permite aos gerentes visualizarem os serviços também na perspectiva do cliente. Para tal, a técnica propõe a avaliação da qualidade do serviço com base em indicadores subjetivos (julgamento dos clientes quanto ao serviço prestado) e objetivos (qualidade intrínseca do serviço prestado), na busca de uma melhoria no desempenho da empresa e um maior alinhamento de seus objetivos com os objetivos dos clientes. A técnica tem dois elementos componentes: um diagrama de processo e um documento a ele associado, aqui chamado de documento de avaliação. O diagrama permite a representação gráfica do processo de prestação de serviço e o documento de avaliação fornece os indicadores de desempenho para a mensuração da qualidade do serviço prestado. Após uma breve revisão de algumas técnicas de projeto e análise de processos de serviços, a técnica proposta é apresentada. Em seguida, apresenta-se o estudo de caso realizado no setor de pós-vendas de uma empresa do setor automobilístico, que traz a aplicação, em uma situação real, da técnica proposta.*

*Palavras-chaves: Qualidade em Serviços, Indicadores de Desempenho, Serviço de pós-vendas*

# ESTUDO DA PERCEPÇÃO DO TEMPO DE ESPERA DE ACORDO COM A CONFIGURAÇÃO DA FILA EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA.

**Leandro Geier (UNEMAT)**

leandrogeierbm@hotmail.com

**Camyla Piran Stiegler Leitner (UNEMAT)**

camyla.piran@gmail.com

**Adelice Minetto Sznitowski (UNEMAT)**

adeliceadm@gmail.com



*A Psicologia das Filas, um dos ramos atuais do estudo da Teoria das Filas, mostra como o consumidor percebe o tempo de espera em um sistema de filas e também como a forma que o ambiente está organizado influencia nesta percepção. Para a área da Administração da Produção, as filas são um objeto de estudo dentro do Planejamento e Controle de Capacidade, verificando-se a quantidade ideal de equipamentos/pessoal para atender a demanda. Esta abordagem pode ser aplicada para o dimensionamento de serviços bancários, visto que os bancos são os locais onde ocorrem as filas de espera e, conforme dados, são as filas que mais geram reclamações. A agência bancária estudada recebeu em média 58 reclamações no primeiro semestre de 2008, das quais 35% foram sobre tempo de espera, resultante da organização das filas dos caixas. Embora haja legislação municipal que impõe um tempo de espera nas filas bancárias não superior a 30 minutos em dias de pico e 15 minutos nos demais e ainda determina que a espera deva ser em cadeiras e o cliente deve ser atendido mediante senha, isso não é cumprido, o que resulta em reclamações. Além do descontentamento dos clientes, as reclamações impactam ainda a avaliação de desempenho da agência; com isso, os funcionários perdem o direito de receberem sua Participação nos Lucros. Diante do exposto, o problema surgiu da necessidade de encontrar formas de melhorar o atendimento da agência para diminuir os índices de reclamações e também permitir o recebimento da bonificação financeira por parte dos funcionários. Assim, este estudo possibilitou modificar a forma de organização da fila dos caixas, amenizando as reclamações em 80%, e ainda demonstrar que a tecnologia pode ser empregada para otimizar o atendimento não só em empresas de manufatura, mas também em prestadores de serviços.*

*Palavras-chaves: Tempo de espera, filas, agência bancária*

# APLICAÇÃO DE TÉCNICAS DE GESTÃO POR PROCESSOS (BPM) EM UMA PRAÇA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Andre Ramos Carrara (USP)**

andrercarrara@gmail.com

**Marcelo Schneck de Paula Pessoa (USP)**

mpessoa@terra.com.br



*O trabalho aqui desenvolvido tem como objetivo a apresentação de um caso de aplicação de técnicas de BPM para a melhoria dos processos de atendimento ao cidadão em uma prefeitura, em conjunto com a implantação de um software BPMS. Uma pesquisa bibliográfica sobre os temas gestão de processos, gestão de mudanças, e ferramentas BPMS é apresentada como forma de embasar o trabalho. Os resultados obtidos serão apresentados pela análise dos cenários anterior e posterior à implantação do sistema, que marcou a mudança da gestão. Dados positivos de melhora de desempenho de processo foram capturados, porém alguns entraves não permitiram a implantação total da solução.*

*Palavras-chaves: BPM, BPMS, Gestão, Processos, Prefeitura, Workflow*

# FISCALIZAÇÃO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA - UMA ANÁLISE DE EXPERIÊNCIAS E PERCEPÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS ENVOLVIDOS.

Marcos André Soares Farias (FURG)  
m.andrefarias@gmail.com



*É tema recorrente nas empresas prestadoras de serviço de distribuição de energia elétrica a preocupação com as fraudes. Somente no Rio Grande do Sul, na área de concessão da empresa CEEE-D, estimam-se perdas na ordem de 50 milhões de reais ou 667 mil mega-watt hora no ano de 2007. O contexto que envolve o tema é complexo por envolver questões tarifárias, tributárias, éticas e sociais. Dados secundários obtidos em registros da empresa na cidade de Rio Grande revelam que em algumas regiões, principalmente na periferia, a incidência desses casos é mais freqüente; no entanto, os mesmos dados mostram que precipita-se aquele que diretamente vincula condição social às infrações - nota-se um número significativo de autuações em residências de classe média, alta, e em outros segmentos, como indústria e comércio. Na seqüência do estudo pretende-se analisar experiências e percepções de profissionais de atendimento da CEEE-D envolvidos na fiscalização de unidades consumidoras da cidade do Rio Grande. A natureza da interação com o cliente nessa atividade envolve duas situações: na primeira, a equipe da empresa de serviços vai até a unidade consumidora e realiza a autuação ou notificação; na segunda o consumidor vai à agência da empresa e procura o pessoal de atendimento para resolver o problema identificado. Mediante metodologia de natureza qualitativa e alicerçada em entrevistas, pretende-se dar suporte à discussão do tema no âmbito da tríade do encontro de serviço (organização de serviços; pessoal de linha de frente e clientes).*

*Palavras-chaves: Serviços, energia elétrica, fiscalização, encontro de serviços*



## MODELAGEM E SIMULAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO EM UMA CLÍNICA MÉDICA

**Malton Wolff Juhasz (PUCPR)**  
maltonwj@hotmail.com

**Fernando Deschamps (PUCPR)**  
fernando.deschamps@pucpr.br

**Eduardo Alves Portela Santos (PUCPR)**  
eduardo.portela@pucpr.br

**Eduardo de Freitas Rocha Loures (PUCPR)**  
eduardo.loures@pucpr.br



*A concorrência globalizada, a evolução das estruturas de mercado, a complexidade em seus processos, a responsabilidade social e governança corporativa são alguns dos fatores que levam as organizações a buscarem maior flexibilidade e habilidade para alterar seus processos. As mudanças ocorrem constantemente nas organizações e com elas surgem problemas que dificultam o gerenciamento dos processos de negócios. O objetivo geral do presente trabalho é identificar melhorias nos principais processos de negócio de uma clínica médica. Busca-se identificar os possíveis problemas nos processos da organização, reduzir os custos diretamente relacionados aos processos, aumentar a capacidade de atendimento, satisfação e qualidade percebida pelos clientes. Para redução de custos, serão eliminadas aquelas atividades que estão sendo executadas e não agregam valor caso existam e/ou executá-las de maneira mais eficaz. O aumento da capacidade será possível através da alteração de layouts, seqüência de atividades, substituição ou adição de recursos e utilização de novas tecnologias. Já o aumento da satisfação dos clientes será obtido através da redução dos tempos de espera e maior eficácia nos processos executados. O desenvolvimento do projeto se baseia na aplicação das etapas de planejamento e modelagem e otimização de processos, que são as duas primeiras etapas do ciclo BPM proposto por Baldam (2007).*

*Palavras-chaves: gerenciamento de processos de negócio; modelagem e simulação de processos de negócios; BPM*

## APERFEIÇOAMENTO DE PROCESSO E MELHORIA DE DESEMPENHO NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO

**Monica Rottmann de Biazzini (PRO/EPUSP)**  
rothmann.monica@gmail.com

**Antonio Rafael Namur Muscat (PRO/EPUSP)**  
armuscat@usp.br

**Jorge Luiz de Biazzini (FEA/USP)**  
jlbiazzini@usp.br



*Nas últimas décadas, o setor público viu-se sob maior pressão no sentido de buscar melhorias em sua forma de operar. Várias estratégias de mudança têm sido adotadas por diferentes instituições públicas, geralmente utilizando práticas gerenciais do setor privado. Neste sentido, o objetivo deste artigo consiste em apresentar a adoção da gestão por processos no setor público, por meio de um estudo de caso realizado em uma Instituição Pública de Ensino Superior brasileira centenária, de renome internacional, durante o desenvolvimento de um programa de aperfeiçoamento de processos administrativos, bem como analisar os resultados obtidos durante o projeto. Os resultados se mostraram muito satisfatórios, pois evidenciaram que o processo estudado apresentou sensível melhoria em relação aos aspectos tempo de atravessamento e qualidade, como consequência das melhorias implantadas durante o projeto.*

*Palavras-chaves: Gestão por Processos; Aperfeiçoamento de Processos; Indicadores de Desempenho; Setor público; Brasil*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 06.4:**  
**Sala Miguel Torga dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**MODELAGEM DO TRABALHO HUMANO EM SISTEMAS DE  
MANUFATURA ATRAVÉS DA SIMULAÇÃO A EVENTOS DISCRETOS  
- TN\_STO\_096\_652\_12996**

Tiago César Leal (UNIFEI)  
Fabiano Leal (UNIFEI)  
Dagoberto Alves de Almeida (UNIFEI)

**UM ALGORITMO HEURÍSTICO HÍBRIDO PARA O PROBLEMA DE  
ROTEAMENTO DE VEÍCULOS COM ENTREGA E COLETA  
SIMULTÂNEA - TN\_STO\_107\_714\_13627**

Marcio Tadayuki Mine (UFF)  
Matheus de Souza Alves Silva (UFF)  
Luiz Satoru Ochi (UFF)  
Marcone Jamilson Freitas Souza (UFOP)

**A SIMULAÇÃO A EVENTOS DISCRETOS COMO FERRAMENTA DE  
TOMADA DE DECISÃO NA IMPLEMENTAÇÃO DE UMA LINHA DE  
MONTAGEM EM UMA INDÚSTRIA DO SETOR AUTOMOBILÍSTICO -  
TN\_STO\_096\_652\_13413**

Amanda Fernandes Xavier (UNIFEI)  
José Henrique de Freitas Gomes (UNIFEI)  
Pedro Henrique Athanasio Delalibera (UNIFEI)  
Cibele Nogueira Paiva (UNIFEI)  
Alexandre Ferreira de Pinho (UNIFEI)

**MODELAGEM E SIMULAÇÃO DE UM TERMINAL REGULADOR DE  
CONTÊINERES - TN\_STO\_096\_652\_13871**

Thiago Barros Brito (EP-USP)

**ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO EM UM SETOR DE  
COLETA SANGUÍNEA DE UM LABORATÓRIO: ESTUDO DE CASO  
DE TEORIA DAS FILAS - TN\_STO\_107\_714\_12783**

Francisco Lobo Mazzaro Pereira (UEPA)  
Fernanda Nunes da Costa (UEPA)  
Itallo Bruno Santos Alves (UEPA)  
Tiago Borges Pedroso do Amaral (UEPA)  
Carlos Augusto Sinimbu de Carvalho (UEPA)

**DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DE UMA TÉCNICA DE  
MODELAGEM CONCEITUAL DE PROCESSOS EM PROJETOS DE  
SIMULAÇÃO: O IDEF-SIM - TN\_STO\_096\_652\_12990**

Fabiano Leal (UNIFEI)  
Mona Liza Moura de Oliveira (UNIFEI)  
Dagoberto Alves de Almeida (UNIFEI)  
José Arnaldo Barra Montevechi (UNIFEI)



# DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DE UMA TÉCNICA DE MODELAGEM CONCEITUAL DE PROCESSOS EM PROJETOS DE SIMULAÇÃO: O IDEF- SIM

**Fabiano Leal (UNIFEI)**

fleal@unifei.edu.br

**Mona Liza Moura de Oliveira (UNIFEI)**

monaoli@yahoo.com.br

**Dagoberto Alves de Almeida (UNIFEI)**

dagoberto@unifei.edu.br

**José Arnaldo Barra Montevechi (UNIFEI)**

montevechi@unifei.edu.br



*Diversas técnicas de modelagem de processos são utilizadas dentro do contexto do BPM (Business Process Modeling). Porém, poucas fornecem suporte específico a projetos de simulação. Destacando a importância do modelo conceitual em projetos de simulação, este artigo apresenta o desenvolvimento de uma nova técnica de modelagem conceitual, denominada pelos autores de IDEF-SIM (Integrated Definition Methods - Simulation). Esta proposta utiliza e adapta elementos lógicos das técnicas de modelagem IDEF0 e IDEF3, permitindo a elaboração de modelos conceituais com informações úteis ao modelo computacional. Além desta utilização, a técnica permite uma documentação de modelos computacionais, facilitando o entendimento do projeto. Para ilustrar a aplicação da técnica, foi utilizado um sistema produtivo de uma indústria do setor de autopeças, composto por duas células de montagem. O artigo destaca a conversão do modelo conceitual em modelo computacional (por meio do software Promodel®), através do uso dos elementos lógicos utilizados na técnica IDEF-SIM. Por fim, são apresentados os benefícios com a aplicação da técnica e as oportunidades de aplicação.*

*Palavras-chaves: Simulação a eventos discretos, modelo conceitual, IDEF-SIM.*

# MODELAGEM DO TRABALHO HUMANO EM SISTEMAS DE MANUFATURA ATRAVÉS DA SIMULAÇÃO A EVENTOS DISCRETOS

**Tiago César Leal (UNIFEI)**  
tiagocesar\_leal@yahoo.com.br

**Fabiano Leal (UNIFEI)**  
fleal@unifei.edu.br

**Dagoberto Alves de Almeida (UNIFEI)**  
dagoberto@unifei.edu.br



*A simulação a eventos discretos representa máquinas em um amplo nível de detalhes, enquanto representa a mão-de-obra como um simples recurso. Este problema se agrava quando se intensifica o uso de funcionários, como em uma linha de montagem. A omissão de algumas relações pode afetar os resultados do modelo. Dentre estas relações destaca-se o comportamento e o desempenho das pessoas. Este artigo tem como objetivo principal desenvolver uma modelagem do trabalho humano em sistemas de manufatura através da simulação a eventos discretos. Pode-se ainda definir os seguintes objetivos específicos: modelar o trabalho humano através de técnicas de mapeamento de processo; comparar os resultados de produção do trabalho no decorrer dos turnos, através de modelagem no software de simulação Promodel®. Três cenários foram desenvolvidos nesta análise. Para a realização das propostas, foi utilizada uma célula de montagem de uma empresa do setor de transmissão e distribuição de energia. Os resultados gerados com a simulação demonstram o efeito do biorritmo na rotina de trabalho do funcionário.*

*Palavras-chaves: Simulação a eventos discretos, modelagem de processos, tempo padrão*

# A SIMULAÇÃO A EVENTOS DISCRETOS COMO FERRAMENTA DE TOMADA DE DECISÃO NA IMPLEMENTAÇÃO DE UMA LINHA DE MONTAGEM EM UMA INDÚSTRIA DO SETOR AUTOMOBILÍSTICO

**Amanda Fernandes Xavier (UNIFEI)**

amandafernandesxavier@gmail.com

**José Henrique de Freitas Gomes (UNIFEI)**

ze\_henriquefg@yahoo.com.br

**Pedro Henrique Athanasio Delalibera (UNIFEI)**

pedrodelalibera@unifei.edu.br

**Cibele Nogueira Paiva (UNIFEI)**

cibsnp@yahoo.com.br

**Alexandre Ferreira de Pinho (UNIFEI)**

pinho@unifei.edu.br



*A simulação é uma ferramenta de análise que apresenta grande relevância para o processo de tomada de decisões por gerar resultados e informações confiáveis. Neste trabalho empregou-se a simulação a eventos discretos como um fator decisivo para a implantação de uma nova linha de montagem de componentes elétricos em uma indústria do setor automobilístico. Dois leiautes foram propostos e o objetivo consistiu em avaliar qual configuração melhor atendia a demanda de produção diária exigida para a nova linha. O cálculo tradicional de tempo padrão foi incorporado ao estudo, visando considerar as quedas de rendimento do trabalho humano decorrentes da fadiga e monotonia do trabalho. Como software de simulação foi utilizado o PROMODEL® e a metodologia utilizada considerou fases importantes dentro de um estudo de simulação, como a construção e validação do modelo conceitual e a construção, verificação e validação do modelo computacional. Os resultados apontaram o leiaute 1 como a configuração mais adequada para atender a demanda de produção diária, contrariando as expectativas iniciais dos especialistas da empresa.*

*Palavras-chaves: Simulação a eventos discretos; Linha de montagem; Indústria automobilística*

# MODELAGEM E SIMULAÇÃO DE UM TERMINAL REGULADOR DE CONTÊINERES

Thiago Barros Brito (EP-USP)  
tbbrito@gmail.com



*O rápido crescimento da movimentação de contêineres no Brasil contrasta com a intensificação dos problemas logísticos enfrentados pelo Porto de Santos, principal escoador de carga containerizada nacional. O comércio internacional brasileiro corre sério risco de perder competitividade caso um plano logístico emergencial não seja posto em prática. Esse trabalho tem como objetivo propor a implantação de um Terminal Regulador de Contêineres na região de Cubatão, próxima ao Porto de Santos, através da técnica de Modelagem e Simulação, utilizando software especializado. O terminal em estudo funcionará como um “pulmão” logístico, introduzindo melhorias operacionais que favorecerão o porto e a própria carga. Trata-se apenas de um pequeno passo, em face do grande problema enfrentado. Foi necessário primeiro tomar conhecimento da extensão do problema e de todas as peculiaridades que envolvem o sistema logístico da Baixada Santista. A partir daí foi possível a construção do modelo, que foi validado em seguida. Com o modelo validado, foram testados diversos cenários, caracterizando as possíveis configurações de operação do terminal.*

*Palavras-chaves: Modelagem, Simulação, Terminais multi-modais*

# ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO EM UM SETOR DE COLETA SANGUÍNEA DE UM LABORATÓRIO: ESTUDO DE CASO DE TEORIA DAS FILAS

**Francisco Lobo Mazzaro Pereira (UEPA)**

francisco\_mazzaro@hotmail.com

**Fernanda Nunes da Costa (UEPA)**

nanda\_gv@msn.com

**Itallo Bruno Santos Alves (UEPA)**

itallo\_alves@hotmail.com

**Tiago Borges Pedrosa do Amaral (UEPA)**

amaral\_amaral@oi.com.br

**Carlos Augusto Sinimbu de Carvalho (UEPA)**

carlosinimbu@yahoo.com.br



*O artigo expõe uma aplicação de Teoria das Filas em um setor de coleta sanguínea de um laboratório de análises localizado na cidade de Belém do Pará. O objetivo foi a análise do desempenho operacional do sistema de atendimento deste setor frente à demanda existente. Além disso, a aplicação da metodologia tornou possível uma avaliação mais ampla do objeto em estudo, abrangendo fatores como: armazenagem, dimensionamento de postos e equipes de trabalho, layout e motivação dos funcionários. O estudo neste campo apresenta relevância no cenário social instalado atualmente, tendo em vista a escassez de trabalhos focados na área de saúde. Aliado a este fator, tem-se a necessidade de uma qualidade de atendimento que está relacionada, sobretudo, ao tempo de prestação do serviço. Logo, verificou-se necessária a checagem do nível de sua excelência de atendimento, já que a empresa possui um sistema de gestão da qualidade implantado - ISO 9001 - e visa a sua manutenção.*

*Palavras-chaves: Teoria das Filas, atendimento, sistema de saúde.*



# UM ALGORITMO HEURÍSTICO HÍBRIDO PARA O PROBLEMA DE ROTEAMENTO DE VEÍCULOS COM ENTREGA E COLETA SIMULTÂNEA

**Marcio Tadayuki Mine (UFF)**

mmine@ic.uff.br

**Matheus de Souza Alves Silva (UFF)**

msalves@ic.uff.br

**Luiz Satoru Ochi (UFF)**

satoru@ic.uff.br

**Marcone Jamilson Freitas Souza (UFOP)**

marcone.freitas@gmail.com



*Este trabalho trata do Problema de Roteamento de Veículos com Coleta e Entrega Simultânea (PRVCES). Este problema é de grande importância na área da logística reversa; possuindo diferentes aplicações que incluem o planejamento da distribuição da indústria de bebidas e na logística postal. O PRVCES pertence à classe NP-difícil, uma vez que ele pode ser reduzido ao Problema de Roteamento de Veículos clássico quando nenhum cliente necessita de serviço de coleta. Para resolvê-lo, propõe-se um algoritmo heurístico híbrido, denominado GENILS, baseado nas técnicas Iterated Local Search, Variable Neighborhood Descent e GENIUS. O algoritmo proposto foi testado em três conjuntos de problemas-teste da literatura e se mostrou competitivo com as melhores abordagens existentes. Dos 72 problemas-teste desse conjunto, em 49 o GENILS foi capaz de gerar as melhores soluções existentes e, em 9, superou os melhores resultados da literatura.*

*Palavras-chaves: Problema de Roteamento de Veículos com Coleta e Entrega Simultânea; Iterated Local Search; GENIUS*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 04.6:**  
**Sala Machado de Assis dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**EFEITO MODERADOR DO NÍVEL DE ESCOLARIDADE SOBRE AS  
DIFICULDADES E BARREIRAS NA UTILIZAÇÃO DOS TERMINAIS  
DE AUTOATENDIMENTO BANCÁRIO ENTRE OS IDOSOS -**

**TN\_STO\_105\_700\_14582**

*Iris Linhares Pimenta (UFRN)*

*Anatalia Saraiva Martins Ramos (UFRN)*

**AValiação DO GRAU DE FLEXIBILIDADE E EFICIÊNCIA AO USO  
DO PORTAL GLOBO.COM: UM ESTUDO DE CASO À LUZ DA  
TEORIA DOS CONJUNTOS FUZZY - TN\_STO\_094\_638\_14426**

*Luciana Fagundes Mattoso (UNESA-MADE)*

*Jesús Domech Moré (UNESA-MADE)*

*Aretha Félix Thomaz da Silva (UFRJ)*

*Joyce Gonçalves Altaf (UNESA-MADE)*

**CONTRIBUIÇÕES ERGONÔMICAS NO PROJETO DE PRANCHA DE  
WAVESKI - TN\_STO\_094\_638\_14318**

*José Serafim Junior (UFSC)*

*Alexandre Amorim dos Reis (UDESC)*

*Leila Amaral Gontijo (UFSC)*

**ANÁLISE DO TRABALHO DE ELETRICISTAS DE UMA  
CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA -**

**TN\_STO\_094\_639\_12925**

*Paula Karina Hembecker (UFSC)*

*Ângela Regina Poletto (UFSC)*

*Eliana Remor Teixeira (UFSC)*

*Leila Amaral Gontijo (UFSC)*

**A CONTRIBUIÇÃO DA ERGONOMIA PARA A SUSTENTABILIDADE  
DA PESCA ARTESANAL UTILIZANDO JANGADAS -**

**TN\_STO\_094\_639\_14135**

*Joyce Elanne Mateus Celestino (PEP/UFRN)*

*Isis Tatiane de Barros Macêdo Veloso (PEP/UFRN)*

*Larissa Praça de Oliveira (PEP/UFRN)*

*Anelena Jaeschke (PEP/UFRN)*

*Cíntia Araújo de Andrade Rosso (PEP/UFRN)*



# UM MODELO PARA AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES

Alline Sardinha Cordeiro Morais (UENF)

allinescmorais@yahoo.com.br

André Luís Policani Freitas (UENF)

policani@uenf.br



*Em um mercado competitivo como dos serviços bancários, investigar e conhecer a percepção dos clientes acerca da qualidade com que os serviços são prestados são ações necessárias para que cada vez mais, estes serviços sejam prestados de forma a satisfazer efetivamente tais clientes. Logo, o acesso a esse conhecimento apresenta-se como fator fundamental para a diferenciação no mercado e, conseqüentemente para a vantagem competitiva. Considerando a relevância desta problemática, na qual está envolvido o mercado de serviços bancários, este trabalho tem por objetivo apresentar um modelo para avaliar e classificar o desempenho dos principais serviços prestados por uma agência bancária, segundo a percepção de seus clientes. A partir da aplicação do modelo, em um estudo de caso, são colocadas em evidência as percepções destes clientes, através das quais são identificadas falhas e limitações nos serviços prestados. A partir desta identificação são então definidas, por prioridade, as oportunidades de melhoria para que venham, sobretudo, contribuir na prestação de serviços realmente voltados para a satisfação dos clientes.*

*Palavras-chaves: Qualidade em serviços; serviços bancários; modelo de avaliação da qualidade.*

# CONTRIBUIÇÕES ERGONÔMICAS NO PROJETO DE PRANCHA DE WAVESKI

**José Serafim Junior (UFSC)**

joseserafim@gmail.com

**Alexandre Amorim dos Reis (UDESC)**

a.a.reis@terra.com.br

**Leila Amaral Gontijo (UFSC)**

leila@deps.ufsc.br



*Este artigo visa a divulgação de resultados de pesquisa e projeto de um equipamento esportivo - uma prancha de waveski voltada ao público iniciante, seguindo preceitos ergonômicos. São abordados aqui etapas de desenvolvimento do projeto, com ênfase em aspectos como análise da tarefa e uso de dados antropométricos, além de considerações acerca do produto final.*

*Palavras-chaves: Ergonomia, Design, Projeto de equipamento esportivo.*

# AVALIAÇÃO DO GRAU DE FLEXIBILIDADE E EFICIÊNCIA AO USO DO PORTAL GLOBO.COM: UM ESTUDO DE CASO À LUZ DA TEORIA DOS CONJUNTOS FUZZY

**Luciana Fagundes Mattoso (UNESA-MADE)**

luciana\_fagundess@hotmail.com

**Jesús Domech Moré (UNESA-MADE)**

jesus.more@estacio.br

**Aretha Félix Thomaz da Silva (UFRJ)**

arethafelix@gmail.com

**Joyce Gonçalves Altaf (UNESA-MADE)**

jgaltaf@yahoo.com.br



*O surgimento da Internet revolucionou a forma das pessoas se comunicarem. Entretanto, com a quantidade de alternativas de websites, é comum os internautas se sentirem perdidos e muitas vezes frustrados em não alcançarem seus objetivos. Este artigo tem como objetivo o desenvolvimento de um modelo que seja capaz de avaliar o grau de flexibilidade e de eficiência ao uso da página Globo.com, como uma das medidas de usabilidade consideradas por Nielsen (1994). Inicialmente, foi feita uma revisão bibliográfica para obter os subsídios necessários à compreensão dos critérios de flexibilidade e eficiência ao uso das páginas web. Nesta etapa, quarenta e um atributos foram utilizados. A operacionalização da pesquisa realizou-se, inicialmente, através da seleção e apresentação a dez especialistas em usabilidade no qual constavam perguntas relacionadas ao grau de importância de cada um dos atributos para a flexibilidade e a eficiência da página web e a oito usuários finais do site no qual constavam perguntas relacionadas ao grau de presença desses atributos. A teoria dos conjuntos fuzzy foi a ferramenta utilizada para captar as avaliações lingüísticas carregadas de incertezas. Como resultado obteve-se um Índice de Flexibilidade e Eficiência ao Uso da página Globo.com assim como quais mudanças deveriam ser feitas para elevá-lo. Espera-se que o estudo contribua na evolução de métodos de avaliação de heurísticas de usabilidade de websites, e que dessa forma possibilite aos desenvolvedores concentrarem seus esforços na elaboração de interfaces mais eficazes, eficientes e por isso traga mais satisfação aos seus usuários. Finalmente, são apresentadas conclusões e recomendações para trabalhos futuros.*

*Palavras-chaves: Ergonomia, usabilidade, flexibilidade, eficiência, conjuntos fuzzy*

# ANÁLISE DO TRABALHO DE ELETRICISTAS DE UMA CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

**Paula Karina Hembecker (UFSC)**

pkhembecker@yahoo.com.br

**Ângela Regina Poletto (UFSC)**

arpoletto@hotmail.com

**Eliana Remor Teixeira (UFSC)**

elianart2002@yahoo.com.br

**Leila Amaral Gontijo (UFSC)**

leila@deps.ufsc.br



*O trabalho de eletricitas que atuam em contato com o sistema elétrico de potência é caracterizado pela presença de relevantes demandas físicas e mentais. Com a finalidade de desenvolver ações que venham a proporcionar melhorias na situação de trabalho destes profissionais, realizou-se uma análise ergonômica do trabalho em uma concessionária de energia elétrica pública de pequeno porte. A amostra foi composta de 30 eletricitas que atuam em linhas aéreas de baixa e média tensão, com idade variando entre 21 e 54 anos e tempo de experiência média de 13 anos. O estudo foi desenvolvido seguindo o método da Análise Ergonômica do Trabalho (AET), conforme proposto por Guérin (2001) e implicou na coleta de informações no momento do exercício efetivo de trabalho das equipes de eletricitas das Divisões Operacionais da Companhia. Como resultado foram sugeridas algumas recomendações para melhorias das condições de trabalho desses profissionais.*

*Palavras-chaves: análise ergonômica do trabalho, eletricitas, concessionária de energia elétrica.*

# A CONTRIBUIÇÃO DA ERGONOMIA PARA A SUSTENTABILIDADE DA PESCA ARTESANAL UTILIZANDO JANGADAS

**Joyce Elanne Mateus Celestino\*** GREPE - Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia (PEP/UFRN)  
joyceelanne@gmail.com

**Isis Tatiane de Barros Macêdo Veloso\*** GREPE - Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia (PEP/UFRN)  
isistmacedo@hotmail.com

**Larissa Praça de Oliveira\*** Bolsista CAPES/GREPE - Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia (PEP/UFRN)  
larissaoliveiranutri@yahoo.com.br

**Anelena Jaeschke\*** GREPE - Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia (PEP/UFRN)  
aninhaj82@yahoo.com.br

**Cíntia Araújo de Andrade Rosso** - Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia (PEP/UFRN)  
cintiaaraujo1@hotmail.com



*Neste trabalho se buscou fazer um levantamento de demandas ergonômicas dos pescadores artesanais que realizam a pesca através de jangadas, em duas praias urbanas da cidade de Natal, no Rio Grande do Norte. A pesquisa foi baseada na Análise Ergonômica do Trabalho (AET). Para a coleta de dados foram utilizados métodos observacionais e interacionais como escuta respeitosa, ação conversacional, registros fotográficos e vídeos. Verificou-se que as principais demandas estão relacionadas com a segurança, a organização do trabalho, manipulação do alimento e do pescado, postura, meio ambiente e a embarcação. A partir destes resultados, foram elaboradas propostas de ações de pesquisa e desenvolvimento para minimizar estes problemas, visando contribuir na melhoria da qualidade de vida destes pescadores e na busca da sustentabilidade da atividade de pesca artesanal.*

*Palavras-chaves: Sustentabilidade, Análise Ergonômica do Trabalho, Pesca Artesanal, Jangadas*

# EFEITO MODERADOR DO NÍVEL DE ESCOLARIDADE SOBRE AS DIFICULDADES E BARREIRAS NA UTILIZAÇÃO DOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO BANCÁRIO ENTRE OS IDOSOS

Iris Linhares Pimenta (UFRN)

irispimenta@hotmail.com

Anatalia Saraiva Martins Ramos (UFRN)

anatalia@pesquisador.cnpq.br



*O objetivo do trabalho é estudar as dificuldades e barreiras que tem os idosos com os terminais de auto-atendimento (TAA), visando verificar se os aspectos emocionais e cognitivos diante da interação com os terminais de autoatendimento (TAAA) são diferentes conforme o nível de escolaridade dos idosos. Foi realizada uma pesquisa de campo, de natureza quantitativa, do tipo descritiva, através de levantamento dos dados (survey). Utilizou-se de um questionário estruturado, com base nos conceitos da ergonomia cognitiva, interação humano-computador e usabilidade. A amostra da pesquisa é constituída de 63 clientes com mais de 60 anos, correntistas do Banco do Brasil. Os resultados confirmaram o efeito moderador do nível de escolaridade frente às dificuldades na utilização do TAA. De forma geral, há um efeito positivo do nível de escolaridade para as pessoas da terceira idade, quanto à melhora da capacidade cognitiva, desempenho na compreensão, concentração, foco e orientação das operações do TAA. Inversamente, com nível educacional mais baixo, o idoso tenderá a ser mais resistente à adoção do TAA, aumentando sua insegurança, nervosismo, angústia e medo, tornando-o mais dependente de ajuda de terceiros e levando-a ter mais dificuldade de lembrar das senhas. O artigo finaliza com as implicações teóricas e gerenciais decorrentes dos resultados.*

*Palavras-chaves: Interação humano-computador, Idosos, Terminais de autoatendimento, Adoção de tecnologia da informação*



**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 01.17:**  
**Sala Eça de Queiroz dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**APLICAÇÃO DA MANUTENÇÃO CENTRADA EM CONFIABILIDADE  
PARA DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE MANUTENÇÃO EM  
UMA DISTRIBUIDORA DE COMBUSTÍVEIS -**

**TN\_STO\_091\_619\_13309**

*ALINE VERONESE DA SILVA (UFRGS)  
José Luis Duarte Ribeiro (UFRGS)*

**GESTÃO DE EMPRESAS DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA -**

**TN\_STO\_091\_619\_13834**

*Marcio Cardoso Machado (ITA)  
Lígia Maria Soto Urbina (ITA)  
Michelle Aparecida Gomes Eller (ITA)*

**UTILIZAÇÃO DA FMEA PARA A MENSURAÇÃO DOS CUSTOS DE  
MANUTENÇÃO DE UMA MINERADORA: ESTUDO DE CASO -**

**TN\_STO\_091\_619\_14071**

*Adriano Souto Herculano (UFPB)  
Sheyla Rodrigues de Resende (UFPB)  
Maria Silene Alexandre Leite (UFPB)*

**SISTEMÁTICA DE PLANEJAMENTO E PROGRAMAÇÃO DA  
MANUTENÇÃO NA INDÚSTRIA PETROQUÍMICA -**

**TN\_STO\_091\_619\_14578**

*Rafael Garcia Rodrigues (UFRGS)  
Giovana Savitri Pasa (UFRGS)*

**PROBLEMA DE RENOVAÇÃO DE FROTA: UM ESTUDO DE CASO  
APLICADO A LOCOMOTIVAS - TN\_STO\_091\_619\_13254**

*Claudia Rochael Oliveira (IME)  
Vânia Barcellos Gouvêa Campos (IME)*

**A TERCEIRIZAÇÃO DA MANUTENÇÃO NAS MÉDIAS EMPRESAS  
DA REGIÃO METROPOLITANA DE RECIFE - UMA ANÁLISE**

**DESCRITIVA. - TN\_STO\_091\_619\_12495**

*Ana Carla Bittencourt Reis Fernandes Pinto (UFPE)  
Maísa Mendonça Silva (UFPE)  
Ana Paula Cabral Seixas Costa (UFPE)*



# A TERCEIRIZAÇÃO DA MANUTENÇÃO NAS MÉDIAS EMPRESAS DA REGIÃO METROPOLITANA DE RECIFE - UMA ANÁLISE DESCRITIVA.

**Ana Carla Bittencourt Reis Fernandes Pinto (UFPE)**

anacarlabr@yahoo.com.br

**Maísa Mendonça Silva (UFPE)**

maygrisa@yahoo.com.br

**Ana Paula Cabral Seixas Costa (UFPE)**

apcabral@ufpe.br



*O presente trabalho expõe os resultados de uma pesquisa sobre a terceirização da Manutenção nas indústrias de manufatura de médio porte da Região Metropolitana de Recife. Foi realizada uma análise descritiva de alguns aspectos considerados relevantes sobre o tema da pesquisa. Apesar de existir ferramentas e procedimentos que podem proporcionar melhorias no que se refere à realização da Manutenção, muitas empresas optam por realizá-la por meio de um contingente fixo de funcionários dedicados à Manutenção. Além disso, ao decidir por terceirizar, observa-se que muitos dos recursos disponíveis para proporcionar uma boa escolha por empresas terceirizadas não são utilizados. Estes, dentre outros achados nesta pesquisa, fornecem um diagnóstico sobre a terceirização da manutenção que pode ser generalizado para população em estudo por se tratar de uma amostragem probabilística.*

*Palavras-chaves: Manutenção, Terceirização, Recife, Análise descritiva*

# PROBLEMA DE RENOVAÇÃO DE FROTA: UM ESTUDO DE CASO APLICADO A LOCOMOTIVAS

**Claudia Rochael Oliveira (IME)**  
rochaelclaudia@hotmail.com

**Vânia Barcellos Gouvêa Campos (IME)**  
vania@taurus.ime.eb.br



*O presente trabalho se refere a um problema estratégico real de renovação de frota de locomotivas em uma grande ferrovia brasileira. A alternativa de renovar ou não uma frota de locomotivas afeta diretamente os custos operacionais e nível de serviço oferecido aos clientes. Um modelo econômico foi proposto considerando custos fixos e variáveis reais tais como: custos de manutenção, combustível, lubrificantes, investimentos de aquisição e custos relativos à poluição ambiental. Este modelo é aplicado ao estudo de caso de renovação de frota de locomotivas. Uma solução usando instâncias reais foi encontrada para ser analisada pelos gestores de frota da empresa estudada. Análises de sensibilidade foram realizadas para suporte à decisão.*

*Palavras-chaves: Problema de Renovação de frota, modelagem econômica, análise de investimento, planejamento, locomotivas*

# APLICAÇÃO DA MANUTENÇÃO CENTRADA EM CONFIABILIDADE PARA DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE MANUTENÇÃO EM UMA DISTRIBUIDORA DE COMBUSTÍVEIS

ALINE VERONESE DA SILVA (UFRGS)

aline\_vs@yahoo.com.br

José Luis Duarte Ribeiro (UFRGS)

ribeiro@producao.ufrgs.br



*Este trabalho apresenta uma aplicação da Manutenção Centrada em Confiabilidade (MCC), contemplando seu uso na base operacional de uma empresa distribuidora de combustíveis. Apoiado na MCC foi feito um estudo dos equipamentos da Estação de EEnchimento de caminhões-tanque da empresa e foi construído um plano de manutenção. O plano visa reduzir paradas inesperadas e, assim, contribuir para a melhoria do desempenho nos indicadores de tempo de operação. Este artigo apresenta uma abordagem original que inclui: (i) a modelagem da distribuição dos tempos de falha combinando informações quantitativas referentes ao MTBF e informações qualitativas referentes à natureza do item em questão, seguido de (ii) determinação dos intervalos de manutenção preventiva segundo critérios probabilísticos. A abordagem utilizada neste artigo para modelar os tempos entre manutenções é mais precisa que as recomendações da literatura de MCC e constitui a principal contribuição deste artigo.*

*Palavras-chaves: Manutenção, confiabilidade, distribuidora de combustíveis, MCC*

## GESTÃO DE EMPRESAS DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA

**Marcio Cardoso Machado (ITA)**  
marciocmachado@uol.com.br

**Lígia Maria Soto Urbina (ITA)**  
ligia@ita.br

**Michelle Aparecida Gomes Eller (ITA)**  
mi\_eller@yahoo.com.br



*O objetivo deste artigo é apresentar um estudo preliminar sobre a capacitação gerencial das empresas brasileiras de manutenção de material aeronáutico no que se refere aos sistemas de gestão e capacitação dos recursos humanos. Tendo como princípio norteador a necessidade governamental de manter a confiança na segurança da aviação e garantia da aeronavegabilidade continuada, a estratégia de instalar pioneiramente este debate no ambiente acadêmico brasileiro propicia uma oportunidade de aprofundar o entendimento deste setor, assim como, compará-lo com mercados mais maduros. Desta forma, foi realizada uma pesquisa exploratória inicial, comparando algumas iniciativas de empresas estrangeiras com aquelas realizadas pelas empresas nacionais.*

*Palavras-chaves: Gestão, Manutenção, Aeronáutica*

# UTILIZAÇÃO DA FMEA PARA A MENSURAÇÃO DOS CUSTOS DE MANUTENÇÃO DE UMA MINERADORA: ESTUDO DE CASO

**Adriano Souto Herculano (UFPB)**

adrianosout@hotmail.com

**Sheyla Rodrigues de Resende (UFPB)**

sheylarr@gmail.com

**Maria Silene Alexandre Leite (UFPB)**

leite@ct.ufpb.br



*Este artigo propõe a utilização da ferramenta FMEA na atividade de manutenção industrial para o estabelecimento de novos critérios de rateio, os quais sejam capazes de proporcionar melhores condições para o processo de tomada de decisão dentro da gerência de manutenção. A pesquisa é classificada como um estudo de caso e no que diz respeito aos objetivos, pode ser classificada como exploratória descritiva, porque a partir da exploração do funcionamento da FMEA propõe-se uma nova abordagem para estabelecer critérios de rateio. A substituição do critério de rateio de horas máquinas ou energia para tipo de atividade permite uma alocação de custo mais precisa e promove a obtenção de melhores índices e informação para a tomada de decisão.*

*Palavras-chaves: FMEA, Custo de manutenção, Critério de rateio*

# SISTEMÁTICA DE PLANEJAMENTO E PROGRAMAÇÃO DA MANUTENÇÃO NA INDÚSTRIA PETROQUÍMICA

**Rafael Garcia Rodrigues (UFRGS)**

gspasa@terra.com.br

**Giovana Savitri Pasa (UFRGS)**

gspasa@terra.com.br



*O presente artigo descreve um estudo realizado com vistas ao aprimoramento da gestão da manutenção no setor de ensaque de resinas de uma indústria petroquímica de segunda geração. O objetivo principal consistiu no desenvolvimento de uma sistemática para gerenciar, programar e planejar a manutenção nas linhas de produção de ensaque das resinas termoplásticas. Também aplicou-se, na área de manutenção, a lógica de processo: equipamentos críticos e complexos, que do ponto de vista atual da manutenção, ficariam necessariamente em primeiro plano, passam a ser vistos, pela lógica de processo, segundo sua posição e influência no fluxo produtivo. Para concretizar a pesquisa, buscaram-se os seguintes objetivos intermediários: i) obter a compreensão do processo; ii) coletar dados do processo; iii) analisar sistematicamente os dados coletados; iv) construir uma lógica de programação da produção; v) construir uma sistemática para realizar a programação da produção; vi) construir uma lógica de interface entre a programação da produção e a programação da manutenção; vii) controlar o processo através de indicadores de desempenho. A partir da aplicação da sistemática foram obtidos, na planta em estudo, resultados satisfatórios. Em 10 meses a disponibilidade de máquina, que representa o percentual de tempo que os equipamentos ficaram disponíveis para a produção, teve um aumento significativo de 63,98% para 95,24%. Por essa razão, a sistemática foi disseminada e atualmente é utilizada nas demais plantas da organização.*

*Palavras-chaves: manutenção*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 01.18:  
Sala Castro Alves dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**A IMPORTÂNCIA DA ANÁLISE DO FLUXO DE MATERIAIS NA  
DEFINIÇÃO DE ALTERNATIVAS DE ARRANJO FÍSICO - UMA  
APLICAÇÃO NO SETOR MOVELEIRO. - TN\_STO\_091\_618\_13037**

Ana Carla Pereira da Silva (UNAMA)

Beatriz Moreira Pancieri (UNAMA)

André Cristiano Silva Melo (UNAMA)

**UTILIZAÇÃO DO OEE E DEA NA ANÁLISE DE DESEMPENHO NO  
SISTEMA DE MANUFATURA - UM ESTUDO DE CASO NO SETOR  
SIDERÚRGICO - TN\_STO\_091\_621\_13589**

Rafael Rodrigues (UFF)

Lidia Angulo Meza (UFF)

**ANÁLISE DA CAPACIDADE PRODUTIVA DE UMA EMPRESA DE  
REFORMA DE PNEUS ATRAVÉS DO ESTUDO DE TEMPOS E  
MOVIMENTOS - TN\_STO\_091\_621\_12613**

Tulio Franco de Souza (UEPA)

**PROPOSTA PARA RACIONALIZAÇÃO DE RECURSOS EM CÉLULA  
DE MANUFATURA: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA  
AUTOMOTIVA - TN\_STO\_091\_621\_13702**

João Pedro Marcante Soares (PUCRS)

Sérgio Brião Jardim (PUCRS)

Fernando de Oliveira Lemos (PUCRS)

**PESQUISA E AVALIAÇÃO DE FERRAMENTAS PARA MODELAGEM  
DE PROCESSOS UTILIZANDO O MÉTODO DE SELEÇÃO E ANÁLISE  
DE SOFTWARE - TN\_STO\_091\_621\_14127**

Bruno Pinto Ferraz Fabbri (USP)

Rafael Querino de Souza (USP)

Creusa Sayuri Tahara Amaral (USP)

Janaína Mascarenhas Hornos da Costa (USP)

Henrique Rozenfeld (USP)

**UMA PROPOSTA DE FERRAMENTAS COMPUTACIONAIS DE  
GESTÃO DA PRODUÇÃO PARA INDÚSTRIA MOVELEIRA -  
TN\_STO\_091\_621\_12573**

Mirian Balan (UDESC)

Rafael Klotz (UDESC)

Jefferson Artur dos Santos (UDESC)

LUIZ ANTONIO PEREIRA NEVES (UDESC)

CHIDAMBARAM CHIDAMBARAM (UDESC)





# A IMPORTÂNCIA DA ANÁLISE DO FLUXO DE MATERIAIS NA DEFINIÇÃO DE ALTERNATIVAS DE ARRANJO FÍSICO - UMA APLICAÇÃO NO SETOR MOVELEIRO.

**Ana Carla Pereira da Silva (UNAMA)**

anacarla\_ep@yahoo.com.br

**Beatriz Moreira Pancieri (UNAMA)**

biapancieri@hotmail.com

**André Cristiano Silva Melo (UNAMA)**

acsmelo@yahoo.com.br



*Este artigo tem por objetivo mostrar a importância da análise do fluxo de materiais na definição de alternativas mais consistentes de arranjo físico, com enfoque na atuação de pequenas empresas de estofados. A pesquisa tem nível exploratório e busca como resultados: maior organização do ambiente produtivo e maximização do aproveitamento do espaço físico pela adequação do arranjo físico à sequência produtiva, bem como mostrar que a análise do fluxo de materiais influencia na tomada de decisão de curto a longo prazo em uma empresa.*

*Palavras-chaves: Fluxo de Materiais , Arranjo Físico , Empresas de estofados*

# UMA PROPOSTA DE FERRAMENTAS COMPUTACIONAIS DE GESTÃO DA PRODUÇÃO PARA INDÚSTRIA MOVELEIRA

**Mirian Balan (UDESC)**

mi.balan@gmail.com

**Rafael Klotz (UDESC)**

rafa\_klotz@yahoo.com.br

**Jefferson Artur dos Santos (UDESC)**

jefferart@yahoo.com.br

**LUIZ ANTONIO PEREIRA NEVES (UDESC)**

neves@sbs.udesc.br

**CHIDAMBARAM CHIDAMBARAM (UDESC)**

chidam@sbs.udesc.br



*Este artigo apresenta uma Proposta de Ferramentas Computacionais de Gestão da Produção para Indústria Moveleira. O FJCleaner 1.0 para controle de produção do processo produtivo da máquina finger-joint, o MoldCleaner 1.0 para controle da máquina Moldureira enfatizando a produção mais limpa, e o SegContro 1.0 para catalogação das máquinas e treinamento sobre a segurança do trabalho. Esta aplicação se restringe a uma indústria de móveis de São Bento do Sul, da região do Alto Vale do Rio Negro em Santa Catarina. Considerando aspectos da produção mais limpa e a lei do Nexo técnico epidemiológico da Previdência Social, os aplicativos foram desenvolvidos utilizando diversas ferramentas como linguagem Java, PHP, UML, Javascript e Banco de dados MySQL. O projeto foi desenvolvido na abordagem empírica, usando um procedimento observacional de estudo de caso a qual adota uma metodologia em cinco etapas de desenvolvimento. Esta metodologia adotada tem como objetivo criar aplicativos dos processos produtivos, um controle efetivo da produção a qual permite gerar dados sobre matéria prima desperdiçada na produção. É bom ressaltar que essas atividades foram desenvolvidas pelos acadêmicos do curso de Tecnologia em Sistemas de Informação da UDESC, com supervisão dos docentes e dos profissionais do setor produtivo, com intuito de interagir diretamente com a indústria, aplicando os seus conhecimentos para obter resultados práticos. Os resultados obtidos obtiveram um grau de 70% de aceitação e satisfação na usabilidade dos aplicativos propostos.*

*Palavras-chaves: Indústria Moveleira, Desenvolvimento de Aplicações, Segurança do Trabalho, Processo Produtivo, Aplicação Web*

# ANÁLISE DA CAPACIDADE PRODUTIVA DE UMA EMPRESA DE REFORMA DE PNEUS ATRAVÉS DO ESTUDO DE TEMPOS E MOVIMENTOS

**Tulio Franco de Souza (UEPA)**  
tfsengprod@yahoo.com.br



*O artigo propõe avaliar o quanto da capacidade produtiva de uma empresa de reforma de pneus está sendo efetivamente utilizado. Este estudo de caso foi realizado no município de Ananindeua, em uma empresa de reforma de pneus que atua no mercado há 35 anos. A metodologia utilizada foi através do estudo de tempos e movimentos, durante o período de uma semana, quando o setor estudado era acionado para a produção. Foi calculado o tempo padrão para a operação de maior relevância para o processo produtivo, neste caso o setor de aplicação de cola. Determinou-se a capacidade produtiva do setor e foram feitas propostas de mudanças para melhorias no processo produtivo e para a empresa como um todo.*

*Palavras-chaves: tempos cronometrados, movimentos, tempos sintéticos, capacidade produtiva.*

# UTILIZAÇÃO DO OEE E DEA NA ANÁLISE DE DESEMPENHO NO SISTEMA DE MANUFATURA - UM ESTUDO DE CASO NO SETOR SIDERÚRGICO

**Rafael Rodrigues (UFF)**  
rafael.rafarod@gmail.com  
**Lidia Angulo Meza (UFF)**  
lidia\_a\_meza@yahoo.com



*Este artigo avalia as equipes de trabalho de uma empresa do setor siderúrgico do sul do estado do Rio de Janeiro utilizando índices de DEA e OEE. A análise envoltoria de dados (Data Envelopment Analysis - DEA) tem sido pouco utilizada na avaliação de equipes de trabalho para informações gerenciais. Já o indicador OEE (Overall Equipment Effectiveness) é um índice que mede disponibilidade, performance e qualidade, e combina esses valores para produzir uma taxa global do equipamento ou processo. O objetivo do uso das duas abordagens é se fazer comparações entre estes índices, discutir a importância da análise de desempenho, a vantagem de se usar estes índices para analisar o desempenho e propor melhorias nas medições a fim de auxiliar o corpo gerencial nas tomadas de decisão.*

*Palavras-chaves: Análise Envolotira de Dados, OEE, Avaliação de Equipes de trabalho*

# PROPOSTA PARA RACIONALIZAÇÃO DE RECURSOS EM CÉLULA DE MANUFATURA: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA AUTOMOTIVA

**João Pedro Marcante Soares (PUCRS)**

joaopedroms@hotmail.com

**Sérgio Brião Jardim (PUCRS)**

sbjdec@pucrs.br

**Fernando de Oliveira Lemos (PUCRS)**

fernando.lemos@pucrs.br



*Em busca de melhores resultados, empresas de grande e pequeno porte vem investindo pesado na melhor utilização de seus recursos e na eliminação completa de desperdícios. Através da utilização de estudos de balanceamento de células fabris, ddo estudo dos movimentos dos operadores e das mudanças de layout, as empresas tem buscado métodos de trabalho mais eficientes nos seus postos de trabalho, disseminando esta cultura entre todos os seus colaboradores. No presente artigo, desenvolveu-se um estudo de caso em uma empresa do ramo automotivo, na qual se aplicam estas ferramentas na busca da racionalização na utilização da mão-de-obra. Os resultados obtidos validaram a metodologia proposta em um ambiente organizacional que incentiva a implementação de princípios do Sistema de Produção Enxuta e que utiliza manufatura celular no processo produtivo.*

*Palavras-chaves: Layout Celular, Gráfico de Balanceamento de Operadores, Folha de Combinação de Trabalho*

# PESQUISA E AVALIAÇÃO DE FERRAMENTAS PARA MODELAGEM DE PROCESSOS UTILIZANDO O MÉTODO DE SELEÇÃO E ANÁLISE DE SOFTWARE

**Bruno Pinto Ferraz Fabbri (USP)**  
fabbri07@gmail.com

**Rafael Querino de Souza (USP)**  
rafaelquerino@hotmail.com

**Creusa Sayuri Tahara Amaral (USP)**  
tahara@sc.usp.br

**Janaína Mascarenhas Hornos da Costa (USP)**  
janainamhcosta@gmail.com

**Henrique Rozenfeld (USP)**  
roz@sc.usp.br



*Desde o início da onda de Reengenharia de Processos, iniciada por Michael Hammer e James Champy nos anos 1990, é evidente a importância da disseminação do conceito de Processos de Negócio e de seu gerenciamento adequado. Para que esse gerenciamento dos Processos de Negócio ocorra de forma adequada, precisamos, inicialmente, modelá-los. Várias metodologias de modelagem de processos de negócio vêm sendo propostas e visam, dentro do possível, descrever da mais fiel forma como ocorrem os processos de uma empresa, e, para isso, ferramentas computacionais são desenvolvidas. Esse projeto visa pesquisar as diversas ferramentas de modelagem disponíveis atualmente e avaliá-las seguindo um método de pesquisa e seleção de softwares. Com isso foi estabelecida uma classificação dos sistemas de modelagem para servir como guia na escolha de uma outra ferramenta.*

*Palavras-chaves: Modelagem de processos, BPM, seleção de software*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 08.8:**  
**Sala José de Alencar dia 9 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**A GESTÃO DE RISCOS PROJETO NOS DIFERENTES NÍVEIS DA ORGANIZAÇÃO DE UM HOSPITAL - TN\_STO\_098\_663\_13381**

*Simone Teresinha da Veiga  
Rémy Gautier*

**FRAMEWORK DE MAPEAMENTO DOS VIABILIZADORES DA GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADO AO DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS EMPRESARIAIS INTENSIVOS EM CONHECIMENTO -**

**TN\_STO\_109\_726\_13030**

*Abraão Freires Saraiva Júnior (USP)  
Reinaldo Pacheco da Costa (USP)*

**PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO EM EMPRESAS DE SOFTWARE: GRAU DE CONTRIBUIÇÃO AO PROCESSO DE ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS - TN\_STO\_098\_664\_13948**

*Maria Angela Coser (IFES)  
Hélio Gomes de Carvalho (UTFPR)*

**CONSTRUINDO UM MODELO DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS: UM ESTUDO DE CASO NA INFRAERO - TN\_STO\_098\_664\_13668**

*REJANE MARIA DA SILVA (ESUDA)  
JULIANA MARIA DE OLIVEIRA LEAL DIDIER (UFPB)*

**TIPOS DE GESTÃO DE EMPRESAS BRASILEIRAS A PARTIR DE SUAS CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONAIS -**

**TN\_STO\_098\_664\_12536**

*Marilene Bertuol Guidini (Fapergs)  
Rosemarie Broker Bone (DEI/UFRJ)*

**CAPACITAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES COM O USO DE AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM - TN\_STO\_098\_664\_13058**

*Mirceia Pereira Borin (UNISC)  
Rejane Frozza (UNISC)  
Liane Mählmann Kipper (UNISC)*



## A GESTÃO DE RISCOS PROJETO NOS DIFERENTES NÍVEIS DA ORGANISAÇÃO DE UM HOSPITAL

**Simone Teresinha da Veiga (..)**  
simonetv@engineer.com

**Rémy Gautier (..)**  
remy.gautier@ensam.fr



*O objetivo deste artigo é apresentar a contribuição da gestão de riscos à gestão global de projetos, de forma a fazer convergir os interesses e preocupações dos diferentes níveis da organização de um instituto hospitalar e de pesquisa num contexto regulamentar e econômico muito exigente. O Institut Curie coloca em prática sua reestruturação organizacional e arquitetural, mantendo sua atividade. A proposta de ferramentas que permitem a formalização da estratégia da empresa a fim de gerar os dados de entrada necessários à análise de riscos e que essa por sua vez alimente as decisões estratégicas sobre os projetos. Esses dados serviram para priorizar os projetos, compreender as relações entre os diferentes projetos e enfim realizar uma análise detalhada dos riscos ligados à cada projeto. Os riscos e incertezas foram considerados como oportunidade e fatores de sucesso dos projetos. Isso possibilitou a evolução dos cenários, dos planejamentos e dos recursos do projeto.*

*Palavras-chaves: riscos, projeto, multiprojetos, hospital*



# TIPOS DE GESTÃO DE EMPRESAS BRASILEIRAS A PARTIR DE SUAS CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONAIS

**Marilene Bertuol Guidini (Fapergs)**  
marilenebg@terra.com.br  
**Rosemarie Broker Bone (DEI/UFRJ)**  
rosebone@terra.com.br



*Estudos sobre modelos de gestão salientam a importância de temas como a comunicação, a motivação, a liderança, a decisão e as diretrizes que permitem às empresas o alcance pleno de seus objetivos. Características estas, que fornecem informações importantes sobre os pontos positivos e negativos, porém, diferem de uma organização para outra, conforme as crenças de seus idealizadores. Porém, para classificar essas diferentes características o esforço empreendido na coleta de dados e, nas etapas seguintes, de tratamento e análise dos dados, o pesquisador se depara com diversos obstáculos. Uma técnica estatística multivariada bastante usada e reconhecida pela sua eficácia é a análise fatorial, quando se deseja avaliar construtos, que não são mensuráveis diretamente, como respostas de questionários. Desta forma, propõe-se a utilização da análise fatorial para classificar características organizacionais (LIKERT, 1975;1979). Para isso, efetuou-se uma survey com a aplicação de um questionário enviado por e-mail, com um conjunto de 21 questões fechadas e pontuadas de acordo com a escala Likert. Este foi respondido por 111 controllers de empresas constantes da revista Valor 1.000 entre os anos de 2000 a 2004. Para apreciação dos dados, utilizou-se a análise fatorial, de componentes principais, com rotação ortogonal e critério Varimax, revelando-se cinco fatores como componentes do construto. Concluiu-se a partir do conjunto das questões a seguinte classificação: o primeiro fator refere-se ao componente comunicação e cooperação; o segundo diz respeito ao componente forças motivacionais; o terceiro fator atribui características do componente processo decisório; o quarto fator intitulado metas e diretrizes; o quinto e último fator foi denominado de processo de liderança. Considerando todas as questões do questionário e usando o Alfa de Cronbach validamos a amostra.*

*Palavras-chaves: empresas brasileiras, características organizacionais, tipos de gestão, análise fatorial*

# CAPACITAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES COM O USO DE AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

**Mirceia Pereira Borin (UNISC)**  
ceiaborin@yahoo.com.br

**Rejane Frozza (UNISC)**  
frozza@unisc.br

**Liane Mählmann Kipper (UNISC)**  
liane@unisc.br



*Este artigo apresenta a proposta de utilização de um Ambiente Virtual de Aprendizagem para capacitação em organizações. O estudo de caso refere-se ao domínio da coleta seletiva e compostagem, uma importante questão ambiental, a tecnologia utilizada refere-se ao uso de um Agente Pedagógico, visando qualidade nos métodos de aprendizagem, que expresse emoções (alegria, tristeza, surpresa, entre outras) na interação com o usuário. O objetivo do uso destes ambientes é suprir as necessidades de otimização de tempo e recursos das organizações, mantendo resultados eficientes e de qualidade nos processos executados.*

*Palavras-chaves: Ambientes Virtuais de Aprendizagem para Capacitação em Organizações, Agentes pedagógicos com Emoções*

# CONSTRUINDO UM MODELO DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS: UM ESTUDO DE CASO NA INFRAERO

REJANE MARIA DA SILVA (ESUDA)

rejsilvbr8@gmail.com

JULIANA MARIA DE OLIVEIRA LEAL DIDIER (UFPB)

jlealdidier@gmail.com



*O setor de Infra-Estrutura Aeroportuária está em grande mutação com a reestruturação do papel do Estado na economia brasileira, as possibilidades de privatização, além da crise da aviação civil. Nesse contexto, a gestão de competências constitui um dos focos atuais das preocupações da empresa objeto deste estudo. Diante disso, o objetivo central deste estudo foi compreender como está sendo construído o modelo de gestão de competências da INFRAERO. Como arcabouço teórico foram considerados os estudos acerca da evolução do conceito de competência bem como de competência gerencial. Este é um estudo de caso qualitativo e foi realizado junto a três profissionais da área de recursos humanos da sede da empresa, situada em Brasília. Para a coleta de dados, foram realizadas além das entrevistas semi-estruturadas, análise documental e observação não participante. A análise dos dados demonstra que as competências desejáveis pela empresa tiveram uma definição de maneira bastante sistematizada, cujo propósito era alinhar as competências humanas com as corporativas. Para isto, a equipe de recursos humanos fez o mapeamento das competências corporativas e suas definições operacionais, que foram resultado de pesquisas conduzidas pela equipe por meio da leitura de documentos da empresa, do planejamento estratégico e do trabalho realizado em parceria com a Superintendência de Planejamento e Gestão da Sede e com um grupo seletivo dos principais líderes da empresa. O resultado foi uma matriz que abrange todos os cargos e funções da empresa e que classifica as competências desejáveis pela organização como corporativas e humanas.*

*Palavras-chaves: modelo gestão de competências, gestores públicos, recursos humanos, competências gerenciais.*

# PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO EM EMPRESAS DE SOFTWARE: GRAU DE CONTRIBUIÇÃO AO PROCESSO DE ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

**Maria Angela Coser (IFES)**

macoser@cefetes.br

**Hélio Gomes de Carvalho (UTFPR)**

helio@utfpr.edu.br



*O objetivo deste estudo é identificar as práticas de gestão do conhecimento que contribuem para reter o conhecimento técnico gerado em processos de especificação de requisitos de software desenvolvidos sob encomenda para ambientes industriais. Apesar da grande quantidade de pesquisas que procuram entender os processos organizacionais na ótica do conhecimento, existe carência de estudos empíricos sobre a criação do conhecimento em processo de especificação de requisitos de software. Como contribuição, esta pesquisa reúne abordagens dos principais autores ligados a esses processos, e desenvolve uma pesquisa de campo, exploratória, com uso de questionários, entrevista e análise de documentos. A seleção de empresas foi baseada na análise do cadastro municipal de prestadores de serviços com essa atividade econômica, classificadas por micro e pequeno porte, e com atuação em ambientes industriais. Constitui-se a amostra deste estudo seis empresas de software de alto valor, que desenvolvem sob encomenda, localizadas em Vitória-ES, e entre essas, dezesseis engenheiros de software. Os resultados obtidos permitiram elucidar as práticas que mais se relacionam, interagem e se integram à produção de software. Dentre as práticas que mais contribuem em reter conhecimento no processo de especificação de requisitos, destacam-se: Melhores Práticas, Base de Conhecimento, Normalização e Padronização de Documentos, Memória Organizacional, Aprendizagem Organizacional, Narrativas, Benchmarking, e Educação Corporativa. As empresas pesquisadas apresentam iniciativas preliminares para a gestão do conhecimento. Apesar de não poder generalizar esses resultados para outras empresas, é possível confrontá-los com os de pesquisas similares e orientar novas pesquisas.*

*Palavras-chaves: Práticas de gestão do conhecimento, Processo de especificação de requisitos software, Inovação*

# FRAMEWORK DE MAPEAMENTO DOS VIABILIZADORES DA GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADO AO DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS EMPRESARIAIS INTENSIVOS EM CONHECIMENTO

**Abraão Freires Saraiva Júnior (USP)**  
abraaojr@oi.com.br  
**Reinaldo Pacheco da Costa (USP)**  
rpcosta@usp.br



*Nas economias modernas, é crescente a participação do setor de serviços em relação à geração de emprego e à criação de valor. Uma parte deste setor, denominada KIBS (Knowledge-Intensive Business Services - serviços empresariais intensivos em conhecimento), diz respeito às empresas em que o conhecimento é a principal fonte de recursos e de vantagem competitiva. Neste contexto, este artigo objetiva propor um framework de mapeamento dos viabilizadores da gestão do conhecimento a ser aplicado no desenvolvimento de produtos de uma empresa prestadora de serviços intensivos em conhecimento, como no caso de consultorias empresariais. A partir de um estudo de caso, o framework proposto é aplicado em uma firma prestadora de serviços de consultoria empresarial brasileira. A partir dos resultados obtidos, conclui-se que o framework proposto é útil na medida em que auxilia os gestores a diagnosticarem as instâncias em que o processo de criação e gestão do conhecimento necessitam ser melhoradas ou estão fortalecidas no tocante ao desenvolvimento de serviços intensivos em conhecimento.*

*Palavras-chaves: Serviços Empresariais Intensivos em Conhecimento, Viabilizadores da Gestão do Conhecimento, Processo de Criação do Conhecimento, Desenvolvimento de Produtos*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 09.4:**  
**Sala Fernando Pessoa IV dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**EMBALAGENS DE PRODUTOS HORTIFRUTÍCOLAS "IN NATURA":  
DESCRIÇÃO DE UM MODELO LOGÍSTICO REVERSO NAS  
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO (CEASAS) -**

**TN\_STO\_099\_668\_14096**

*Rosani de Castro (UNESP)*

*Plinio Silvio Julioti (UNESP)*

**COMPORTAMENTO DINÂMICO-MECÂNICO DE COMPÓSITOS DE  
MATRIZ POLIÉSTER REFORÇADOS COM FIBRA DE RAMI -**

**TN\_STO\_099\_668\_12589**

*Frederico Muylaert Margem (ISECENSA)*

**A PRODUÇÃO DE BRIQUETES COMO INCENTIVO À  
SUSTENTABILIDADE - APLICABILIDADE DA LOGÍSTICA REVERSA  
EM MADEIREIRAS NO MUNICÍPIO DE TOMÉ-AÇU -**

**TN\_STO\_099\_668\_14158**

*Beatriz Moreira Pancieri (PUC)*

**SUSTENTABILIDADE NA CONSTRUÇÃO CIVIL: UTILIZAÇÃO DO  
RESÍDUO DE POLIESTIRENO EXPANDIDO COMO MATERIAL NÃO  
CONVENCIONAL - TN\_STO\_099\_668\_14080**

*Maria Betania Gama Santos (UFMG)*

*Ivanildo Fernandes Araujo (UFMG)*

*Mabel Simone A.B. Guardia (UFRN)*

*Sandra Sereide Ferreira da Silva (UFMG)*

*Antônio Farias Leal (UFMG)*

**LEVANTAMENTO DOS MÉTODOS DE MENSURAÇÃO DA GERAÇÃO  
DE RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL - ANÁLISE DAS  
VANTAGENS E DESVANTAGENS DE SUA UTILIZAÇÃO -**

**TN\_STO\_099\_668\_13504**

*Fábio José Esguícero (UNESP)*

*Jair Wagner de Souza Manfrinato (UNESP)*

*Benedito Luiz Martins (UNESP)*

**ENSAIOS DE IMPACTO EM COMPÓSITOS POLIMÉRICOS  
REFORÇADOS COM FIBRAS DE RAMI - TN\_STO\_099\_668\_12544**

*Frederico Muylaert Margem (UCAM)*

**GESTÃO AMBIENTAL PÚBLICA: RISCOS E PROBLEMAS DO LIXO  
NA CIDADE DE PELOTAS/RS - TN\_STO\_099\_668\_13898**

*Maria da Graça Saraiva Nogueira (UFPEL)*

*Adriana Sacco Silva Kautzmann (UFPEL)*

*Gilmar D'Agostini Oliveira Casalinho (UFPEL)*



# ENSAIOS DE IMPACTO EM COMPÓSITOS POLIMÉRICOS REFORÇADOS COM FIBRAS DE RAMI

Frederico Muylaert Margem (UCAM)  
fmargem@bol.com.br



*Fibras de rami (Boehmeria nivea) estão entre as lignocelulósicas naturais com potencial para utilização em compósitos poliméricos. O presente trabalho avalia a resistência ao impacto deste tipo de compósito. Corpos de prova normalizados foram confeccionados com percentuais de até 30% em volume de fibras de rami alinhadas ao longo de todo o comprimento. As fibras foram embutidas sob pressão em matriz de resina poliéster do tipo ortoftálica curada à temperatura ambiente por 24 horas. Os corpos de prova foram ensaiados em pêndulo de impacto Izod e as superfícies de fratura analisadas por microscopia eletrônica de varredura, MEV. A resistência ao impacto aumentou exponencialmente com a quantidade relativa de fibra de rami reforçando o compósito. Este desempenho foi associado à dificuldade de ruptura imposta pelas fibras bem como ao tipo de trincas resultantes da interação fibra de rami/matriz de poliéster que ajuda a absorver a energia do impacto.*

*Palavras-chaves: Rami, compósitos, matriz poliéster, ensaio de impacto, tenacidade ao entalhe.*

# COMPORTAMENTO DINÂMICO- MECÂNICO DE COMPÓSITOS DE MATRIZ POLIÉSTER REFORÇADOS COM FIBRA DE RAMI

Frederico Muylaert Margem (ISECENSA)  
fmargem@bol.com.br



*Avaliações dinâmico-mecânicas de compósitos poliméricos reforçados com fibras alinhadas de rami não foram, até hoje, realizadas. Neste trabalho, investigou-se por meio de ensaios de DMA, a variação com a temperatura dos parâmetros dinâmico--mecânicos de compósitos com matriz poliéster incorporada com até 30% em volume de fibras contínuas e alinhadas de rami. Os parâmetros investigados foram os módulos de armazenamento e de perda bem como a tangente delta. A investigação foi conduzida no intervalo de temperatura de 20 a 180°C em equipamento de DMA operando em modo de flexão. Os resultados mostraram que a incorporação da fibra de rami tende a aumentar a rigidez viscoelástica da matriz poliéster, tornando o compósito mais imune a variações de temperatura do meio e praticamente eliminado a possibilidade de amolecimento do material polimérico quando há mudança de temperatura. Observaram-se ainda modificações tanto na temperatura de transição vítrea quanto na capacidade de amortecimento da estrutura. Estes resultados indicam que a mobilidade molecular da resina poliéster é afetada pela interação com as fibras de rami no compósito, deixando o material mais estável.*

*Palavras-chaves: fibra de rami, compósito de poliéster, ensaio de DMA, temperatura de transição vítrea.*



# LEVANTAMENTO DOS MÉTODOS DE MENSURAÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL - ANÁLISE DAS VANTAGENS E DESVANTAGENS DE SUA UTILIZAÇÃO

**Fábio José Esguícero (UNESP)**

fabioeconomia@ig.com.br

**Jair Wagner de Souza Manfrinato (UNESP)**

jwsouza@feb.unesp.br

**Benedito Luiz Martins (UNESP)**

martins\_bl@hotmail.com



*Com o objetivo de normatizar e desenvolver de forma sustentável a cadeia produtiva da construção civil, principalmente quanto à disposição final de seus resíduos, os Municípios devem implantar seu Plano de Gerenciamento Integrado de Resíduos da Construção Civil de acordo com resolução criada pelo CONAMA (Conselho Nacional de Meio Ambiente). Para o planejamento e execução deste plano é necessário que os administradores públicos conheçam o volume dos Resíduos da Construção e Demolição (RCD) gerados em seus Municípios. Assim, este artigo tem o objetivo de apresentar métodos de mensuração dos RCD a servindo como referência para os administradores públicos. Para isto foram apresentados modelos encontrados na literatura, sendo analisadas as vantagens e desvantagens de cada um. Chegou-se a conclusão que os métodos apresentam grande diversidade, sendo que sua escolha depende do nível de confiabilidade nas fontes de informações e da particularidade de cada localidade que será aplicado.*

*Palavras-chaves: Mensuração, RCD, Resíduos*

## GESTÃO AMBIENTAL PÚBLICA: RISCOS E PROBLEMAS DO LIXO NA CIDADE DE PELOTAS/RS

**Maria da Graça Saraiva Nogueira (UFPEL)**  
nogueiramg@ig.com.br

**Adriana Sacco Silva Kautzmann (UFPEL)**  
adriana\_kautzmann@hotmail.com

**Gilmar DAgostini Oliveira Casalinho (UFPEL)**  
gilmarcasalinho@gmail.com



*Vivemos em um momento em que a humanidade encara o acelerado esgotamento dos recursos naturais do planeta, num ritmo jamais visto na história. O crescimento desordenado do número de pessoas para níveis muito acima dos suportados pelos ecossistemas naturais e a pressão exercida por esse fenômeno, é certamente um dos fatores mais importantes para os danos ecológicos. A produção em larga escala e o consumo exagerado, são outros fatores que acarretam, além do esgotamento dos recursos naturais, o comprometimento de ambientes inteiros, já que a população não sabendo que destino dar a tantas embalagens e objetos em desuso acaba jogando-os nos rios, riachos, solos, florestas, etc. Além do aumento em si da quantidade de lixo devido ao crescimento constante dos níveis de consumo, devemos considerar o fato de que esse mesmo lixo se torna a cada dia menos orgânico, e, portanto, menos degradável. Hoje já se fala que só o Brasil produz 240 mil toneladas de lixo por dia. A gestão ambiental é um mecanismo de gerenciamento amplo e que deve ser assimilado por todos os setores sociais. Com a atuação direta das comunidades, estes problemas poderiam ser minimizados, organizando-se, por exemplo, a coleta seletiva de lixo, entre outros programas. Uma coleta seletiva, simplificada, que eduque a população a separar o lixo, na origem, em pelo menos dois grupos, o orgânico e o reciclável, é algo indispensável que a gestão urbana não pode mais adiar. Este estudo foi executado na cidade de Pelotas, na empresa SANEP - Serviço Autônomo de Saneamento de Pelotas, onde foram identificados projetos em fase de implantação, relacionados às questões ambientais mais urgentes da cidade. Devido ao caráter exploratório deste trabalho, com análise de conteúdo foi possível um conhecimento mais completo e mais adequado da realidade. Esta percepção se deu através de entrevista com o Engenheiro responsável pela gestão do lixo da cidade. O resultado obtido foi a de que o poder público isoladamente, muito faz, mas pouco colhe. Comprova-se assim que a participação dos cidadãos, das comunidades e da sociedade civil como um todo é imprescindível para a sustentabilidade e para a minimização dos riscos e dos problemas ambientais causados pelo lixo na cidade de Pelotas.*

*Palavras-chaves: Gestão Ambiental, Sustentabilidade, Coleta Seletiva*

# SUSTENTABILIDADE NA CONSTRUÇÃO CIVIL: UTILIZAÇÃO DO RESÍDUO DE POLIESTIRENO EXPANDIDO COMO MATERIAL NÃO CONVENCIONAL

**Maria Betania Gama Santos (UFCG)**

betaniagama@uaep.ufcg.edu.br

**Ivanildo Fernandes Araujo (UFCG)**

ivanildo@uaep.ufcg.edu.br

**Mabel Simone A.B. Guardia (UFRN)**

mabelsimone@yahoo.com.br

**Sandra Sereide Ferreira da Silva (UFCG)**

sandrasereide@yahoo.com.br

**Antônio Farias Leal (UFCG)**

antonio@deag.ufcg.edu.br



*O poliestireno expandido (EPS), ou isopor é um dos materiais já utilizado na construção civil. O produto pode ser usado em concreto leve (misturado ao cimento e areia), enchimento de lajes, calçadas, pré-fabricados e vasos, entre outras opções. Esta pesquisa tem como objetivo analisar uma possível utilização do resíduo desse material alternativo (EPS) para ser usado em blocos de concreto para alvenaria de vedação, isolamento acústico e térmico, em substituição parcial ao agregado natural presente nos blocos, que deverão atender às especificações técnicas da ABNT. Nos traços para a moldagem dos corpos de prova, o agregado miúdo foi parcialmente substituído pelo resíduo de isopor com porcentagens variando entre 18, 28 e 44 %, em massa. Os blocos foram submetidos ao ensaio de resistência, a fim de se verificar suas propriedades mecânicas, nos quais se obteve como resultado uma maior resistência à compressão, a mistura que apresentou 18% de resíduo de EPS.*

*Palavras-chaves: EPS, isopor, poliestireno expandido, resíduo.*

# EMBALAGENS DE PRODUTOS HORTIFRUTÍCOLAS “IN NATURA”: DESCRIÇÃO DE UM MODELO LOGÍSTICO REVERSO NAS CENTRAIS DE ABASTECIMENTO (CEASAS)

**Rosani de Castro (UNESP)**

rosani@feb.unesp.br

**Plinio Silvio Julioti (UNESP)**

psilvio@gmail.com



*As Centrais de Abastecimento (CEASAs) foram desenhadas sob a ótica da organização e da regulação do mercado fornecedor de alimentos básicos, visando o abastecimento dos grandes centros com volumes e sem diferenciação de produtos. O mercado de hortifrutícolas carece de embalagens paletizáveis, modulares (adequadas para diferentes produtos), limpas e baratas. Se retornáveis, com garantia de retorno, desinfecção, de disponibilidade e quando vazias, não entrem em comercialização. Este artigo tem como objetivo descrever e analisar o modelo de logística reversa de embalagens de produtos hortifrutícolas “in natura” nas CEASAs, através de uma pesquisa qualitativa, focando a análise, inicialmente, nas interpretações dos dados obtidos no estudo de caso da CEASA de Uberlândia (MG).*

*Palavras-chaves: reciclagem, logística reversa, meio-ambiente*

# A PRODUÇÃO DE BRIQUETES COMO INCENTIVO À SUSTENTABILIDADE - APLICABILIDADE DA LOGÍSTICA REVERSA EM MADEIREIRAS NO MUNICÍPIO DE TOMÉ-AÇU

Beatriz Moreira Pancieri (PUC)  
biapancieri@hotmail.com



*Esse estudo garante importância significativa no que se refere à conscientização ambiental, bem como ao estudo para a possível implementação de projetos relacionados à Logística Reversa em madeireiras no município de Tomé-Açu. Considerando que a atividade ainda representa a maior parte da economia do local, é relevante a análise do aproveitamento dos resíduos oriundos do beneficiamento, tanto para a geração de renda quanto para a preservação do meio ambiente. A produção de briquetes é uma alternativa energética muito atrativa e com grande potencial de aceitação de mercado, dada a escassez dos recursos naturais geradores de energia. O artigo busca como resultado a análise do benefício do aproveitamento de serragem nas madeireiras para a produção de briquetes e de mostrar que a Logística Reversa deve estar ligada diretamente ao seu processo produtivo a fim de que se mantenham competitivas no mercado e promovam a sustentabilidade.*

*Palavras-chaves: Biomassa, Logística Reversa, Setor Madeireiro.*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 08.7:**  
**Sala Graciliano Ramos dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**A ABORDAGEM DA GESTÃO DE PROJETOS NOS ARTIGOS DE  
GESTÃO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO -  
TN\_STO\_109\_725\_13305**

Warlei Agnelo de Oliveira (FNH)  
Cristiana Fernandes De Muyllder (FNH)  
Andressa Pereira dos Santos Assis (FNH)

**A GESTÃO DO CONHECIMENTO NA INTRODUÇÃO DE SISTEMAS  
INTEGRADOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS: ESTUDO DE  
CASO - TN\_STO\_098\_663\_13220**

DARWIN MAGNUS LEITE (UFF)  
José Rodrigues de Farias Filho (UFF)

**ANÁLISE COMPARATIVA DE INDICADORES DE DESEMPENHO  
PARA GESTÃO DE PROJETOS: INDICADORES TRADICIONAIS  
VERSUS ÁGEIS - TN\_STO\_098\_663\_14124**

Mariana Medina Cardoso (USP)  
Edivandro Carlos Conforto (USP)  
Daniel Capaldo Amaral (USP)

**APLICAÇÃO DO QFD PARA MELHORIA DOS PROCESSOS DE  
GERENCIAMENTO DE PROJETOS: ESTUDO DE CASO EM UMA  
INDÚSTRIA AEROESPACIAL - TN\_STO\_098\_663\_13563**

Artur Henrique Moellmann (UNESP)  
FERNANDO AUGUSTO SILVA MARINS (UNESP)  
Valério Antonio Pamplona Salomon (UNESP)

**MODELOS DE MATURIDADE EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS:  
UM PANORAMA CRÍTICO - TN\_STO\_098\_663\_14144**

Paula Emiko Kuwamoto (FGV/EAESP)  
Alberto Luiz Albertin (FGV/EAESP)  
Rovilson Dias da Silva (FGV/EAESP)  
Carlos Eduardo Coelho Ferreira (FGV/EAESP)

**UM ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE AS COMPETÊNCIAS DOS  
GESTORES E EQUIPE DE PROJETOS COMO ESTRATÉGIA  
SUSTENTÁVEL PARA A COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS -**

**TN\_STO\_098\_663\_14432**  
Antonio Carlos de Lemos Oliveira (UERJ)  
Christina Viana Godinho (UERJ)  
Fernanda Ferreira de Figueiredo (UERJ)  
Mariana Maia Arantes (UERJ)  
Antônio Osmar Camêlo Filho (UERJ)



# A GESTÃO DO CONHECIMENTO NA INTRODUÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS: ESTUDO DE CASO

**DARWIN MAGNUS LEITE (UFF)**

darwinmagnusleite@yahoo.com.br

**José Rodrigues de Farias Filho (UFF)**

rodrigues@civil.uff.br; fariasfilho@gmail.com



*A integração de atividades no gerenciamento de projetos pode ser favorecida com o emprego de uma ferramenta tecnológica que consolide as diversas informações geradas na gestão do empreendimento. Porém, em muitas ocasiões, a introdução desses sistemas nas empresas enfrenta dificuldades e resistências em diversos níveis das organizações. A utilização de um modelo de gestão do conhecimento para planejar o projeto de introdução desse tipo de ferramenta pode proporcionar uma consistente criação de conhecimentos gerenciais e facilitar as mudanças organizacionais decorrentes. O propósito deste artigo é apresentar como a implementação de um Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos pode ser facilitada se for associada à gestão do conhecimento. Para alcançar esse objetivo realizou-se uma pesquisa descritiva e explicativa, fundamentada em uma breve revisão conceitual sobre os tópicos relacionados, que foi confrontada com as observações feitas em um estudo de caso sobre a inserção do sistema Primavera no gerenciamento de projetos da Marinha do Brasil. A pesquisa apontou que a adoção desse modelo facilitou e legitimou a geração dos novos processos de gestão produzidos pela ferramenta e contribuiu para superação dos obstáculos à mudança organizacional relacionada a esse processo.*

*Palavras-chaves: gestão do conhecimento; gerenciamento de projetos; Sistemas Integrados de Gerenciamento de Projetos.*



# APLICAÇÃO DO QFD PARA MELHORIA DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS: ESTUDO DE CASO EM UMA INDÚSTRIA AEROESPACIAL

**Artur Henrique Moellmann (UNESP)**

artur.moellmann@terra.com.br

**FERNANDO AUGUSTO SILVA MARINS (UNESP)**

fmarins@feg.unesp.br

**Valério Antonio Pamplona Salomon (UNESP)**

salomon@feg.unesp.br



*O propósito deste estudo de caso é evidenciar como a metodologia desdobramento da função qualidade (Quality Function Deployment - QFD) foi empregada para identificar as deficiências e melhorar o processo de gerenciamento de projetos em uma indústria do segmento aeroespacial. A aplicação foi totalmente orientada a partir da percepção dos clientes, iniciando-se pela realização sistemática de entrevistas com as áreas relacionadas (voz do cliente), com o objetivo de traduzir, agrupar e quantificar as características de qualidade exigidas pelos clientes (Critical to Quality - CTQ), propiciando revelar as insuficiências dos serviços prestados, priorizando as melhorias sobre os itens mais relevantes com base na aplicação de matrizes de correlação, comparação e interação. O método proporcionou alcançar vantagens competitivas no gerenciamento de projetos, bem como outros benefícios, tais como melhoria nas habilidades de planejamento, disseminação do conhecimento e melhoria de comunicação entre as áreas funcionais.*

*Palavras-chaves: Quality function deployment, Modelos de auxílio à decisão, Gerenciamento por processos*

# ANÁLISE COMPARATIVA DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA GESTÃO DE PROJETOS: INDICADORES TRADICIONAIS VERSUS ÁGEIS

**Mariana Medina Cardoso (USP)**

mmcardoso@ymail.com

**Edivandro Carlos Conforto (USP)**

econfort@sc.usp.br

**Daniel Capaldo Amaral (USP)**

amaral@sc.usp.br



*Segundo Highsmith (2004), a Gestão de Projetos Ágil (em inglês, Agile Project Management, cuja sigla é APM) surgiu a partir do Manifesto para Desenvolvimento Ágil de Softwares, lançado em 2001, e se estendeu para diversas áreas. A essência dessa teoria é a busca por métodos e técnicas de gestão de projetos (GP) mais simples, baseada na auto-gestão, que ofereçam maior flexibilidade com relação às alterações e maior foco no cliente. Baseado na diferença existente entre a essência da APM e a gestão de projetos tradicionais, a literatura de métodos tradicionais de GP apresenta indicadores sem considerar os aspectos como simplicidade e auto-gestão, por exemplo (PMI, 2004). Por outro lado, a literatura de APM critica as formas tradicionais, como em Boehm e Turner (2005), considerando-as inadequadas a projetos inovadores e ambientes aonde há mudanças significativas. Sendo assim, o objetivo desse trabalho é apresentar uma análise da situação atual dos indicadores de desempenho para gestão de projetos, propostos pela literatura, avaliando-os segundo a teoria do Gerenciamento Ágil de Projetos. Com essa avaliação, foram identificadas algumas lacunas e focos existentes em ambas as abordagens de GP e, também, quais são as características necessárias para adequar os indicadores da gestão de projetos tradicional ao APM, bem como uma apropriação de alguns indicadores ágeis para a gestão de projetos tradicional. A principal contribuição do artigo é demonstrar as áreas que deveriam ser pesquisadas em busca de novos indicadores ágeis.*

*Palavras-chaves: Gerenciamento de projetos, Indicadores de Desempenho, Gestão de projetos ágeis,*

## MODELOS DE MATURIDADE EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS: UM PANORAMA CRÍTICO

**Paula Emiko Kuwamoto (FGV/EAESP)**  
kuwamoto@gmail.com

**Alberto Luiz Albertin (FGV/EAESP)**  
albertin@fgv.br

**Rovilson Dias da Silva (FGV/EAESP)**  
rovilson.dias@gmail.com

**Carlos Eduardo Coelho Ferreira (FGV/EAESP)**  
cecf@gvmail.br



*Modelos de maturidade em Gerenciamento de Projetos é um assunto de interesse cada vez mais crescente entre as organizações, que atuam fortemente com o desenvolvimento de projetos em suas atividades cotidianas, como nas de Tecnologia de Informação. Entretanto, o assunto é raramente abordado na Academia sob o ponto de vista da gestão, sendo mais frequentemente analisado sob um ponto de vista técnico, por meio da combinação de modelos ou análise de aplicações. Este artigo tem como objetivo fornecer um panorama a respeito dos principais modelos de maturidade com base na revisão da literatura disponível sobre o assunto, e também contribuir com uma visão crítica sobre o assunto. De maneira nenhuma este artigo visa esgotar o assunto, mas sim organizar o conhecimento a respeito do tema, fornecendo assim base para futuros trabalhos sobre esse assunto.*

*Palavras-chaves: gerenciamento de projetos, modelos de maturidade, software processs improvement*

# UM ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE AS COMPETÊNCIAS DOS GESTORES E EQUIPE DE PROJETOS COMO ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL PARA A COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS

**Antonio Carlos de Lemos Oliveira (UERJ)**  
lemos@fst.com.br

**Christina Viana Godinho (UERJ)**  
christy\_godinho@hotmail.com

**Fernanda Ferreira de Figueiredo (UERJ)**  
feffe.figueiredo@gmail.com

**Mariana Maia Arantes (UERJ)**  
mmarantes88@gmail.com

**Antônio Osmar Camêlo Filho (UERJ)**  
osmannie@yahoo.com.br



*Este artigo apresenta o resultado de uma pesquisa realizada com 30 gestores de projetos de empresas variadas da região Sul Fluminense, interior do estado do Rio de Janeiro. O estudo baseou-se em aspectos distintos, porém inter-relacionados. São eles: as competências importantes em um gerente de projetos e em sua equipe, o papel do gerente de projetos no desenvolvimento da equipe e a questão do feedback. O objetivo principal trata de: identificar e analisar as competências gerenciais dos gestores, bem como um estudo comparativo entre os mesmos e também com os conceitos teóricos referentes ao assunto, possibilitando uma base de estudos para avançar de maneira sustentável na discussão sobre a o tema em novas pesquisas exploratórias. O trabalho encontra-se estruturado em quatro seções. Na primeira, são abordados os conceitos existentes e encontrados através de uma pesquisa bibliográfica. Na segunda seção, a metodologia utilizada. No terceiro tópico, são expostos os dados coletados e suas análises comparadas com os conceitos já existentes. E por fim, na última seção, apresentam-se os comentários finais, com uma conclusão dos resultados obtidos.*

*Palavras-chaves: Projeto, Gestão, Competência, Benchmarking, Feedback*

# A ABORDAGEM DA GESTÃO DE PROJETOS NOS ARTIGOS DE GESTÃO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

**Warlei Agnelo de Oliveira (FNH)**

warlei@gmail.com

**Cristiana Fernandes De Muyllder (FNH)**

cristiana.muyllder@unihorizontes.br

**Andressa Pereira dos Santos Assis (FNH)**

andressa.assis@unihorizontes.br



*O objeto de estudo do presente artigo é, por meio de uma pesquisa bibliométrica exploratória, verificar como a gestão de projetos é abordada nos artigos da área de Gestão da Ciência, Tecnologia e Inovação publicados pelos Encontros Nacionais da Associação de Programas de Pós-graduação em Administração denominados EnANPAD, nos anos específicos de 2005, 2006 e 2007. O referencial teórico construído, baseado nos conceitos de inovação e de gestão de projetos, aponta que a gestão de inovação pode ser realizada a partir de técnicas de gestão de projetos. Com este construto, realizou-se um levantamento e análise de dados de 25 dos 133 artigos dos eventos EnANPAD 2005 a 2007 que possuíam a palavra inovação junto com o tema “gestão de projetos” e/ou variantes. Apesar da área temática GCT-C - Empreendedorismo e Negócios Inovadores, possuir um pequeno número de artigos (apenas 3 identificados), a gestão de projetos é tratada de forma intensiva nestes projetos, fazendo com que a média de citações por artigo seja maior do que na área GCT-B - Gestão de Tecnologia e Inovação, onde intuitivamente poderia se esperar. Por fim, quando se avalia a frequência do termo “gestão de projetos” e suas variantes, notou-se que há uma polaridade, onde poucos artigos utilizam o termo de forma muito intensiva, enquanto mais da metade dos artigos analisados citam apenas uma vez o termo, tratando o assunto com superficialidade.*

*Palavras-chaves: Gestão de projetos, Tecnologia da Informação, Inovação.*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 07.10:**  
**Sala Guimarães Rosa dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**ESTABELECENDO UM ELO ENTRE A ESTRATÉGIA EMPRESARIAL  
E OS DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS: UM ESTUDO DE CASO  
NO SETOR DE VAREJO - TN\_STO\_097\_655\_12810**

*Vítor Dias Kappel (UERJ)  
Marcela Lopes Balla (UERJ)  
Maurício dos Santos Neves (UERJ)*

**A JORNADA DE TRABALHO FLEXÍVEL DE TUTORES NA  
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM FOCO NA PRODUTIVIDADE -**

**TN\_STO\_097\_655\_14100**

*Elvia Florencio Torres (UFRN)  
Ana Célia Cavalcanti Fernandes Campos (UFRN)  
Jaqueline Emília Silva (UFRN)*

**AVALIAÇÃO DA INFLUÊNCIA DOS MODISMOS GERENCIAIS NA  
ADOÇÃO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO NAS REDES DE  
SUPERMERCADOS DE SANTA CATARINA -**

**TN\_STO\_097\_655\_14246**

*Fernando Filardi (UNISUL)  
Maria Terezinha Ageloni (UNISUL)  
Flávio Antônio Cozzatti (UNISUL)*

**APLICAÇÃO DOS CONCEITOS DOS CENTROS DE SERVIÇOS  
COMPARTILHADOS (CSC'S) EM UM GRUPO DE EMPRESAS  
(ESTUDO DE CASO) - TN\_STO\_108\_717\_13315**

*Carlos Eduardo de Carvalho Bacelar Nunes (UEPA)  
Fernanda Nunes da Costa (UEPA)  
Itallo Bruno Santos Alves (UEPA)*

**MODELOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E CONTROLE  
ESTRATÉGICO DE GESTÃO: DO TABLEAU DE BORD AO  
BALANCED SCORECARD - TN\_STO\_097\_655\_14663**

*José Bernardo Cordeiro Filho (UFBA)*

**ESTRATÉGIA DE PRODUÇÃO NA INDÚSTRIA DE AUTOPEÇAS:  
ESTUDOS DE CASO EM DUAS EMPRESAS FABRICANTES DE  
BATERIAS AUTOMOTIVAS - TN\_STO\_097\_656\_13636**

*Márcia Regina Neves Guimarães (UFSCar)  
Alberto Magno Teodoro Filho (UFSCar)*



# ESTABELECENDO UM ELO ENTRE A ESTRATÉGIA EMPRESARIAL E OS DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE VAREJO

**Vítor Dias Kappel (UERJ)**

vitorkappel@yahoo.com.br

**Marcela Lopes Balla (UERJ)**

cecela\_gilmore@yahoo.com.br

**Mauricio dos Santos Neves (UERJ)**

msn@bndes.gov.br



*Este artigo tem como objetivo principal entender se e como as demonstrações financeiras podem evidenciar o posicionamento estratégico de uma empresa em sua indústria. Para tanto, o trabalho busca verificar se existe uma convergência entre o planejamento estratégico e os indicadores financeiros de duas empresas de comércio varejista. A metodologia adota duas linhas de referência distintas. Sob o lado da estratégia, foi usada a Escola de Michael Porter enquanto pelo lado de finanças foram selecionados alguns indicadores referenciados na obra de Gitman. Na conclusão, além das considerações sobre os aspectos e resultados observados foram elaboradas algumas ponderações sobre a importância da discussão do tema e sugestões para novos estudos.*

*Palavras-chaves: Estratégia Empresarial, Demonstrativos Financeiros, Porter, Gitman*

## **A JORNADA DE TRABALHO FLEXÍVEL DE TUTORES NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM FOCO NA PRODUTIVIDADE**

**Elvia Florencio Torres (UFRN)**

elviaftorres@gmail.com

**Ana Célia Cavalcanti Fernandes Campos (UFRN)**

anacelia@ufrnet.br

**Jaqueline Emília Silva (UFRN)**

jaqueliline@yahoo.com.br



*A Era da Informação tem proporcionado forte flexibilidade na jornada de trabalho dos colaboradores. No campo da docência, as novas tecnologias têm viabilizado a execução dos cursos à distância. Nesse contexto, a figura do tutor aparece como peça fundamental para estabelecer o elo entre a universidade e os alunos. Assim, o presente trabalho tem o propósito de analisar a utilização do horário flexível de trabalho dos tutores de uma universidade federal. O estudo objetiva, mais especificamente, descrever as formas de flexibilidade adotadas na Educação a Distância e analisar a influência da jornada de trabalho flexível para o desenvolvimento das atividades. A relevância do estudo está na temática que conexas em uma tendência para o cotidiano organizacional, em meio a Era da Informação. Os dados foram processados no SPSS, fazendo-se a utilização de técnicas da estatística descritiva, análise de frequência e teste de proporção. Com as verificações detectou-se a presença de duas formas de flexibilidade na jornada de trabalho: meio expediente e a distância. Observou-se também que a grande maioria desses profissionais associam o trabalho flexível a uma maior produtividade. Por fim, a jornada de trabalho, criticada por alguns teóricos como uma das responsáveis pela sobrecarga de tarefas, foi apontada como alternativa para desenvolver os afazeres nas horas mais convenientes, sem necessariamente haver o acúmulo de serviços.*

*Palavras-chaves: Jornada de trabalho flexível, educação a distância, tutores, produtividade*



# AVALIAÇÃO DA INFLUÊNCIA DOS MODISMOS GERENCIAIS NA ADOÇÃO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO NAS REDES DE SUPERMERCADOS DE SANTA CATARINA

**Fernando Filardi (UNISUL)**

fernando.filardi@fgv.br

**Maria Terezinha Ageloni (UNISUL)**

angelggc@hotmail.com

**Flávio Antônio Cozzatti (UNISUL)**

fcozzatti@ig.com.br



*A busca constante pela conquista e retenção do cliente originou um mercado literário de curandeiros e gurus da gestão, ganhando generosos espaços nas estantes das livrarias, vendendo fórmulas mágicas em uma tentativa de transformar a gestão de negócios em ciência exata. Este estudo investiga a situação das maiores redes de supermercados de Santa Catarina, e tem por objetivo verificar quais critérios levam os gestores das dez maiores redes de supermercados de Santa Catarina a escolherem as ferramentas de gestão e se há influência do modismo na escolha das mesmas. A pesquisa foi realizada por intermédio de um estudo multi-caso, tendo utilizado como instrumentos de coleta de dados entrevistas semi-estruturadas. O campo de estudo foram as redes de supermercados de Santa Catarina e com base nos dados fornecidos pela ACATS - Associação Catarinense de Supermercados foram selecionadas as dez maiores. Para a análise dos dados utilizou-se a análise de conteúdo. Os sujeitos de pesquisa são 3 especialistas no ramo de supermercados e 1 gestor no nível de direção ou gerência para cada rede envolvida no estudo, totalizando 13 entrevistados. Os resultados revelam (1) que os modelos de gestão destas organizações são construídos de acordo com as suas necessidades do momento e não com base em um planejamento, (2) que as empresas pesquisadas possuem uma gestão familiar, conservadora e reativa, assim como uma forte coalizão entre seus componentes, e (3) que as ferramentas de gestão adotadas pela maior parte desse universo apresentam uma homogeneidade na sua origem, bem como nas razões pelas quais foram utilizadas, indicando forte influência do modismo empresarial.*

*Palavras-chaves: Ferramentas de Gestão, Modelos de Gestão, Estrutura Organizacional, Avaliação de Desempenho*

# MODELOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E CONTROLE ESTRATÉGICO DE GESTÃO: DO TABLEAU DE BORD AO BALANCED SCORECARD

**José Bernardo Cordeiro Filho (UFBA)**  
bernardo@ufba.br



*O presente artigo apresenta uma análise evolutiva dos dois mais importantes instrumentos de avaliação de desempenho e controle estratégico de gestão. Além disso, mostra os principais modelos de painéis de controle estratégico de gestão, descrevendo-os de forma sucinta. Para seu desenvolvimento, foi utilizada pesquisa bibliográfica, especialmente junto aos autores franceses, defensores do Tableau de Bord e os autores principalmente de nacionalidade americana ou inglesa que estudam o BSC. Enfim, a discussão sobre a genealogia dos modelos, suas principais diferenças e semelhanças, conclui pela possibilidade de poderem ser utilizados como ferramentas complementares.*

*Palavras-chaves: Controle Estratégico de Gestão, Modelos, Tableau de Bord, Balanced Scorecard*

# ESTRATÉGIA DE PRODUÇÃO NA INDÚSTRIA DE AUTOPEÇAS: ESTUDOS DE CASO EM DUAS EMPRESAS FABRICANTES DE BATERIAS AUTOMOTIVAS

**Márcia Regina Neves Guimarães (UFSCar)**  
mrng@ufscar.br

**Alberto Magno Teodoro Filho (UFSCar)**  
amagnotf@hotmail.com



*O artigo apresenta, analisa e compara alguns aspectos do conteúdo da estratégia de produção em duas empresas fabricantes de baterias automotivas da região de Sorocaba/SP. Trata-se de uma pesquisa qualitativa em que os resultados foram obtidos por meio da realização de dois estudos de caso. As empresas possuem pontos comuns no que se refere às prioridades competitivas, o que se deve à grande influência dos seus principais clientes, as montadoras. Por outro lado, possuem diferenças quando se trata das áreas de decisão estruturais em função, principalmente, da diferença de porte entre elas. Nas duas empresas, as áreas de decisão infra-estruturais apresentaram particularidades, no entanto, foram consideradas adequadas para desenvolver e sustentar as prioridades competitivas.*

*Palavras-chaves: estratégia de produção, baterias automotivas, indústria de autopeças.*

# APLICAÇÃO DOS CONCEITOS DOS CENTROS DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS (CSC'S) EM UM GRUPO DE EMPRESAS (ESTUDO DE CASO)

**Carlos Eduardo de Carvalho Bacelar Nunes (UEPA)**  
caducbn@hotmail.com

**Fernanda Nunes da Costa (UEPA)**  
nanda\_gv@msn.com

**Itallo Bruno Santos Alves (UEPA)**  
itallo\_alves@hotmail.com



*Este artigo demonstra o conceito dos Centros de Serviços Compartilhados (CSC) como modo de estruturação de organizações. Foram analisadas a importância do foco na competência central dos negócios e a influência que o modelo apresentado exerce sobre esta, também chamada core business. Analisaram-se também os tipos de funcionamento, levando-se em consideração as características comuns e individuais de cada departamento, e as implicações positivas e negativas da adoção do modelo. Por fim foram discutidos os principais requisitos para a implantação do CSC. O artigo ainda descreve a metodologia empregada e o estudo de um caso prático de aplicação bem sucedida do compartilhamento de quatro setores acessórios: tecnologia da informação, recursos humanos, cobrança e contábil, em um grupo de empresas do estado do Pará, cuja holding tem por competência central, consultoria em gestão empresarial.*

*Palavras-chaves: Centro de Serviços Compartilhados; CSC; sourcing; Unidade de Negócio; competência central; core business*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 07.9:**  
**Sala Drumond de Andrade dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**FUSÕES E AQUISIÇÕES: O DESAFIO DA CAPACITAÇÃO  
ORGANIZACIONAL PARA A CONSOLIDAÇÃO DA INTEGRAÇÃO -  
TN\_STO\_097\_659\_13576**

*Patricia de Sá Freire (UFSC)*  
*Marina Keiko Nakayama (UFSC)*  
*Kelly Cristina Benetti Tonani Tosta (UFSC)*  
*Fernando José Spanhol (UFSC)*  
*Humberto Tonani Tosta (ufsc)*

**COOPERAÇÃO EM AGLOMERAÇÕES PRODUTIVAS: ESTUDO DE  
CASO DO SETOR SUCROALCOOLEIRO FLUMINENSE -  
TN\_STO\_097\_659\_12680**

*Rogério Almeida Ribeiro de Castro (UNEF)*  
*Alcimar das Chagas Ribeiro (UNEF)*

**ORDENANDO CRITÉRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE UM  
MODELO DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO DE REDES DE  
COOPERAÇÃO - TN\_STO\_097\_659\_14311**

*INGRIDI VARGAS BORTOLASO (UNISINOS)*  
*José Antonio Valle Antunes Júnior (UNISINOS)*  
*Jorge Renato de Souza Verschoore Filho (UNISINOS)*

**DESENVOLVENDO A CULTURA DO PENSAR AMBIENTAL EM UM  
AMBIENTE COLABORATIVO - TN\_STO\_097\_659\_14223**

*Kadigia Faccin (UCS)*  
*Pelayo Munhoz Olea (UCS)*  
*Jeferson Marçal Rocha (UNIPAMPA)*

**CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA DO SETOR ELETRO-METAL-  
MECÂNICO PERNAMBUCANO PARA ATENDIMENTO À  
CONSTRUÇÃO NAVAL: PERSPECTIVAS DOS PRINCIPAIS ATORES  
PÚBLICOS E PRIVADOS - TN\_STO\_097\_659\_13105**

*Raphaela Maria de Castro e Silva Vidal (UFPE)*  
*Marcos André Mendes Primo (UFPE)*

**ANÁLISES DE ALTERAÇÕES AMBIENTAIS E INSTITUCIONAIS NO  
CONTEXTO DA CADEIA PRODUTIVA BRASILEIRA DO LEITE COM  
BASE NA TEORIA DA CONTINGÊNCIA ESTRUTURAL - TCE -  
TN\_STO\_097\_659\_12987**

*Júlio Cesar Valandro Soares (UFG)*



# COOPERAÇÃO EM AGLOMERAÇÕES PRODUTIVAS: ESTUDO DE CASO DO SETOR SUCROALCOOLEIRO FLUMINENSE

**Rogério Almeida Ribeiro de Castro (UENF)**

rarc@uenf.br

**Alcimar das Chagas Ribeiro (UENF)**

alcimar@uenf.br



*Aglomerações de empresas exitosas em suas mais diversas configurações - clusters, redes, arranjos produtivos, baseadas na cooperação mútua, compreendem formas de organização que produzem economias externas. Baseando-se na necessidade das empresas se manterem competitivas em um ambiente comercial cada vez mais exigente e, mais recentemente, criar mecanismos para superação da crise aguda que afeta o sistema financeiro mundial, propõe-se neste trabalho a análise do setor sucroalcooleiro fluminense com foco nas relações de cooperação que poderiam existir entre os agentes deste aglomerado setorial. A pesquisa se faz necessária devido o quadro de involução que atravessa a atividade e os efeitos que esta situação causa a economia das regiões envolvidas.*

*Palavras-chaves: Cooperação, Aglomerações, Competitividade, Setor sucroalcooleiro*

# ANÁLISES DE ALTERAÇÕES AMBIENTAIS E INSTITUCIONAIS NO CONTEXTO DA CADEIA PRODUTIVA BRASILEIRA DO LEITE COM BASE NA TEORIA DA CONTINGÊNCIA ESTRUTURAL - TCE

Júlio Cesar Valandro Soares (UFG)  
cvs@hotmail.com



*A teoria da contingência estrutural (TCE) preocupa-se, sobretudo, com o desenho das organizações devido à influência da abordagem de sistemas abertos, sendo que o desenho organizacional retrata a configuração estrutural da organização e implica o arranjo dos órgãos dentro da estrutura na perspectiva de aumentar a eficiência e a eficácia organizacional. Considerando o conceito de cadeia produtiva no contexto do agronegócio a partir da definição de Farina e Zylberstajn (1998) como um fluxo que vai desde a produção de insumos até o consumidor final, este trabalho tem por objetivo mapear alterações experimentadas pela respectiva cadeia nos últimos anos, bem como respectivos desdobramentos (efeitos) fruto de tais alterações. Acrescenta-se como objetivo deste texto a estruturação de um arrazoado teórico acerca teoria da contingência estrutural (TCE) e a respectiva correlação entre tal teorização e a cadeia produtiva supracitada. Tomando como background um estudo de caráter exploratório, descritivo, qualitativo com a utilização de dados secundários, concluiu-se que a visão essencial da TCE se estabelece a partir da maneira como as estratégias e as estruturas organizacionais são configuradas de modo a dar conta das necessidades ambientais, suas particularidades e desdobramentos. Também se constatou abordagens polêmicas entre si e até paradoxais acerca da TCE. Em se tratando de cadeia produtiva brasileira do leite, a literatura esclarece que a mesma vem sofrendo transformações, as quais exacerbaram-se nos anos de 1990. Novos cenários e contextos, que impactaram substancialmente no setor leiteiro nacional, recrudesceram sobremaneira neste período.*

*Palavras-chaves: Cadeia produtiva, leite, contingência, mudança*

# CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA DO SETOR ELETRO-METAL-MECÂNICO PERNAMBUCANO PARA ATENDIMENTO À CONSTRUÇÃO NAVAL: PERSPECTIVAS DOS PRINCIPAIS ATORES PÚBLICOS E PRIVADOS



**Raphaela Maria de Castro e Silva Vidal (UFPE)**

fafavidal@hotmail.com

**Marcos André Mendes Primo (UFPE)**

marcos.primo@ufpe.br

*O setor eletro-metal-mecânico pernambucano teve seu desenvolvimento associado à produção sucro-alcooleira, alcançou seu ápice econômico e também enfrentou crises, gerando defasagem tecnológica. Atualmente, com a implantação do Estaleiro Atlântico Sul na ilha de Tatuoca, dentro do Complexo Industrial e Portuário de Suape, a movimentação da Petrobras em direção ao cenário nacional, promovendo licitações para construção de embarcações, a imposição de 65% de índice de nacionalização e a natureza das atividades do setor eletro-metal-mecânico, percebe-se um prognóstico positivo de crescimento para o mesmo, sendo necessária a capacitação tecnológica para atender a esse grande empreendimento. Desta forma, o estudo visa identificar a situação atual da capacitação tecnológica do setor, na visão de principais atores públicos e privados envolvidos no processo. Trata-se de uma pesquisa exploratória, cuja coleta de dados foi baseada em entrevistas semi-estruturadas com principais atores públicos e privados, e análise documental. Os resultados evidenciam que o setor não se encontra preparado para atender à demanda naval no curto prazo, necessitando de mais tempo para alcançar a eficácia devido à notória falta de profissionais qualificados para suprir às necessidades de uma indústria que requer altos padrões de qualidade e certificações.*

*Palavras-chaves: Capacitação tecnológica; Setor eletro-metal-mecânico; Estaleiro Atlântico Sul;*



# FUSÕES E AQUISIÇÕES: O DESAFIO DA CAPACITAÇÃO ORGANIZACIONAL PARA A CONSOLIDAÇÃO DA INTEGRAÇÃO

**Patricia de Sá Freire (UFSC)**

patriciasafreire@terra.com.br

**Marina Keiko Nakayama (UFSC)**

marina@egc.ufsc.br

**Kelly Cristina Benetti Tonani Tosta (UFSC)**

kellyadm@hotmail.com

**Fernando José Spanhol (UFSC)**

spanhol@led.ufsc.br

**Humberto Tonani Tosta (ufsc)**

humtosta@gmail.com



*A pesquisa visou diagnosticar o estágio de capacitação para o enfrentamento da integração pós-operações de fusão e aquisição (F&A), de uma empresa de tecnologia da informação, que busca eliminar a sensação de impotência diante dos entraves à integração prejudiciais ao alcance dos objetivos das teses de investimento. Para tanto, o estudo buscou apoio nos conceitos de F&A de Camargo e Barbosa (2003), o entendimento das dificuldades de integração expostas por Harding e Rovit (2004), entre outros. Definiram-se variáveis de análise a partir das técnicas para a “empresa que aprende” de Senge (2006). Realizou-se pesquisa descritiva predominantemente qualitativa mediante entrevistas e análise documental, e quantitativa utilizando questionários para obtenção de dados primários. Constatou-se que a empresa não promove socialização que estimula a troca de idéias - diálogo - para a conquista do domínio pessoal, aprendizado em equipe e da visão compartilhada, disciplinas que mobiliza à todos para a conquista dos resultados projetados. Concluiu-se pela análise do Radar do Estágio de Capacitação Organizacional produzido com os resultados dos questionários, que existem técnicas essenciais não utilizadas corretamente e outras que estão sendo trabalhadas apenas internamente as áreas, precisando suas ampliações para que se caminhe em direção ao equilíbrio e crescimento. Este estudo, além de um diagnóstico bastante contundente dos problemas vivenciados por empresa participante de operações de F&A, destaca uma contribuição metodológica com seu questionário e o gráfico Radar para visualização do Estágio de Capacitação Organizacional para o enfrentamento do processo de integração pós- operações de F&A, que facilita o entendimento do diagnóstico e a discussão de soluções por todos os envolvidos na operação.*

*Palavras-chaves: Fusões e Aquisições; Integração; Capacitação Organizacional; Empresa que Aprende.*

## DESENVOLVENDO A CULTURA DO PENSAR AMBIENTAL EM UM AMBIENTE COLABORATIVO

**Kadigia Faccin (UCS)**  
kadigia@msn.com

**Pelayo Munhoz Olea (UCS)**  
pelay.olea@gmail.com

**Jeferson Marçal Rocha (UNIPAMPA)**  
jefferson@unipampa.com



*O novo contexto econômico caracteriza-se por uma rígida postura dos clientes, voltada à expectativa de interagir com organizações que sejam éticas, com boa imagem institucional no mercado e que atuem de forma ecologicamente responsável. Este artigo buscou descrever as mudanças nas características e valores da cultura ambiental em uma rede colaborativa, a APROBELO, localizada no cluster vitivinícola da serra gaúcha. O método utilizado foi o estudo de caso único partindo-se da análise de conteúdo de entrevista em grupo. Apesar do elevado volume de publicações que tratam de gestão ecoeficiente, é possível perceber uma lacuna na literatura relativa à abordagem de práticas sustentáveis promovidas por redes colaborativas de empresas. Neste sentido, este projeto de pesquisa insere-se como uma relevante contribuição à academia por tratar justamente do pensar ambiental no contexto das redes colaborativas. A referida pesquisa, somada com o aprofundamento realizado através do referencial teórico, trará contribuições tanto para o meio acadêmico quanto para o ambiente de negócios, podendo por sua vez, redirecionar processos de formação e gestão endógenas das redes no que tange a sua evolução e manutenção de práticas ambientalmente responsáveis. Observou-se que o ambiente colaborativo permitiu que a APROBELO criasse uma cultura do pensar ambiental de onde emanam valores, hábitos e costumes para toda a sociedade, delineando uma identidade local.*

*Palavras-chaves: Redes Colaborativas, cultura, pensar ambiental*

# ORDENANDO CRITÉRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO DE REDES DE COOPERAÇÃO

**INGRIDI VARGAS BORTOLASO (UNISINOS)**

ingridibortolaso@yahoo.com.br

**José Antonio Valle Antunes Júnior (UNISINOS)**

junico@produttare.com.br

**Jorge Renato de Souza Verschoore Filho (UNISINOS)**

jorgevf@unisinis.br



*Nas últimas décadas, o fenômeno da formação de redes de cooperação entre pequenas e médias empresas (PMEs) vem se consolidando na teoria e na prática organizacional brasileira. Os benefícios proporcionados por elas são observados em diversas iniciativas e analisados em revistas científicas e nos congressos da área. Embora haja uma necessidade de se aprofundar o conhecimento sobre a gestão das redes de cooperação, poucas pesquisas têm se aventurado nesta seara. O presente artigo insere-se neste contexto, contribuindo para o desenvolvimento de um modelo de avaliação da gestão de redes de cooperação entre PMEs. Seu objetivo principal é ordenar os critérios identificados em uma sequência lógica de avaliação. Neste sentido, adotou-se o método do design research, cujos processos organizam os procedimentos para a construção e avaliação de um artefato de avaliação. As análises dos dados coletados identificaram seis critérios para a avaliação da gestão de redes de cooperação organizando-os na seguinte sequência de avaliação: 1º estratégia; 2º coordenação e liderança; 3º estrutura; 4º processos; 5º relacionamento institucional; e, 6º resultados. Os resultados da pesquisa contribuem com os estudos futuros que visam o desenvolvimento uma sistemática específica para a avaliação da gestão de redes de cooperação.*

*Palavras-chaves: Redes de Cooperação, gestão, avaliação*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 01.20:**  
**Sala Fernando Pessoa I dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**REDUÇÃO DO TEMPO DE SETUP DA RECOBRIDORA DE  
MOLDURAS - UMA APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DE TROCA  
RÁPIDA DE FERRAMENTAS (TRF) NA INDÚSTRIA MOVELEIRA -**

**TN\_STO\_091\_621\_13457**

Altevír Pivatto Jr. (FADEP)  
Gilson Adamczuk (UTFPR)  
Marcelo Gonçalves Trentin (UTFPR)

**DETERMINAÇÃO DA CAPACIDADE PRODUTIVA DE UMA EMPRESA  
DE PISO DE MADEIRA TIPO AMERICANO (FLOORING) ATRAVÉS  
DO ESTUDO DE TEMPOS E DA TEORIA DAS RESTRIÇÕES -**

**TN\_STO\_091\_621\_13897**

Adriano Flexa Leite (UEPA)  
Alan Stephan da Mota Figueira (UEPA)  
Gileade Moreira Rodrigues (UEPA)  
Jonny's Atilla Modesto Sales (UEPA)  
Rafael da Silva Pinheiro (UEPA)

**NIVELAMENTO DA PRODUÇÃO PARA A IMPLANTAÇÃO DA  
MANUFATURA ENXUTA EM UMA INDÚSTRIA AERONÁUTICA -**

**TN\_STO\_091\_621\_12742**

Rodolfo Florence Teixeira Junior (Unesp)  
Antonio Augusto Cerati de Moraes (Unesp)

**MAPEAMENTO DO PROCESSO DE DESCOBERTURA DE CARVÃO  
MINERAL EM UMA COMPANHIA DE MINERAÇÃO LOCALIZADA NA  
REGIÃO SUL DO PAÍS - TN\_STO\_091\_621\_13193**

Aline Soares Pereira (UNIPAMPA)  
Guilherme Mello Ribeiro (UNIPAMPA)  
Leonardo Javiel Alves (UNIPAMPA)  
Felipe Augusto Ferro (UNIPAMPA)  
Cesaraugusto Gomes Scalcon (UNIPAMPA)

**BENEFÍCIOS OBTIDOS COM A INTEGRAÇÃO DOS SISTEMAS MES  
E A MANUFATURA DIGITAL DO PLM - TN\_STO\_091\_621\_13395**

EVANDRO BERTONI DA GAMA (UFSCar)  
MIGUEL ANTONIO BUENO DA COSTA (UFSCar)

**GERENCIAMENTO DE PROCESSOS: ESTUDO DE CASO EM UMA  
AGROINDÚSTRIA DO SETOR VITIVINÍCOLA NA REGIÃO CENTRO-  
SERRA DO RIO GRANDE DO SUL - TN\_STO\_091\_621\_13715**

Daiana Fiorentin Wendler (UFSM)  
Jean Paulo Guarnieri (UFSM)  
Regiane Klidzio (UFSM)  
Leandro Cantorski da Rosa (UFSM)  
Djalma Dias da Silveira (UFSM)



# NIVELAMENTO DA PRODUÇÃO PARA A IMPLANTAÇÃO DA MANUFATURA ENXUTA EM UMA INDÚSTRIA AERONÁUTICA

**Rodolfo Florence Teixeira Junior (Unesp)**

rodolfo@feb.unesp.br

**Antonio Augusto Cerati de Moraes (Unesp)**

aaugustocm@hotmail.com



*Este trabalho tem por objeto analisar os processos de montagem de uma família de produtos de aviação executiva em uma indústria aeronáutica para identificar as cargas de trabalho nos processos e os gargalos produtivos atuais, propondo a modificação dos mesmos, para realizar o nivelamento da produção, visando a implantação da manufatura enxuta na indústria estudada. Para isto, tomou-se por base conceitos e ferramentas tratadas na manufatura enxuta e técnicas de planejamento e controle de projetos PERT/CPM para identificar e eliminar os gargalos de produção e balancear o processo produtivo, criando as bases para a implantação da manufatura enxuta na empresa estudada.*

*Palavras-chaves: Nivelamento da produção, Manufatura enxuta, Indústria aeronáutica*

# MAPEAMENTO DO PROCESSO DE DESCOBERTURA DE CARVÃO MINERAL EM UMA COMPANHIA DE MINERAÇÃO LOCALIZADA NA REGIÃO SUL DO PAÍS

**Aline Soares Pereira (UNIPAMPA)**

aline\_soarespereira@yahoo.com.br

**Guilherme Mello Ribeiro (UNIPAMPA)**

glmribeiro@ibest.com.br

**Leonardo Javiel Alves (UNIPAMPA)**

alquimista.javiel@gmail.com

**Felipe Augusto Ferro (UNIPAMPA)**

au.gusto.f@hotmail.com

**Cesaraugusto Gomes Scalcon (UNIPAMPA)**

cezarscalcon@gmail.com



*O presente artigo trata do mapeamento do processo de descoberta de carvão mineral de uma mina a céu aberto, localizada na Cidade de Candiota no Estado do Rio Grande do Sul. O mapeamento de processos é uma metodologia que busca eficiência, redução de custos e qualidade, por isso é foco atual de muitos estudos no mundo globalizado. A escolha do tema para a realização deste trabalho foi baseada na importância de proporcionar soluções para problemas práticos que a organização vinha enfrentando no seu processo produtivo. Através da metodologia de gerenciamento de processos C I A (elaborada pelo Grupo de Análise de Valor da UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina) buscamos Conhecer, Identificar e Agir sobre os processos com objetivo de atingir melhores resultados nas etapas mais críticas. Os resultados analisados demonstraram a eficiência da utilização do método, e, através da análise de indicadores de desempenho foi possível sugerir idéias viáveis e projetar os ganhos percentuais nos processos produtivos da empresa. Também foram identificados aspectos de melhoria além de outros que ainda precisam ser incrementados.*

*Palavras-chaves: Mapeamento do processo, indicadores de desempenho, gerenciamento de processos*

# BENEFÍCIOS OBTIDOS COM A INTEGRAÇÃO DOS SISTEMAS MES E A MANUFATURA DIGITAL DO PLM

EVANDRO BERTONI DA GAMA (UFSCar)

evandro@cadware.com.br

MIGUEL ANTONIO BUENO DA COSTA (UFSCar)

mbcosta@power.ufscar.br



*Na atual economia industrial, as fábricas enfrentam um novo desafio de produção que é adaptar-se continuamente às demandas de mercado. Tal cenário implica em gerenciar e decidir sobre uma rápida adaptação de instalações e variação da capacidade de produção, influenciando iniciativas estratégicas e operacionais. Dessa forma, o planejamento dos processos de produção tem influência direta na eficiência econômica das empresas de manufatura. Nesse sentido, o artigo resalta a importância dos mecanismos e melhores práticas de TI (Tecnologia da Informação) que integram dados reais de chão-de-fábrica a ambientes virtuais de simulação e apresenta vários benefícios obtidos com essa integração. O destaque fica por conta da integração dos Sistemas MES (Manufacturing Execution Systems) e a Manufatura Digital do PLM (Product Lifecycle Management), onde o principal benefício é a otimização de desempenho no planejamento dos processos de produção. Essa otimização de desempenho se dá pela simulação de listas de processos em ambientes virtuais e proporciona maior eficiência nas tomadas de decisão. O artigo ainda oferece uma visão do MES e PLM no cenário geral de coloração de soluções de TI e reforça essa integração como uma proposta que alia o conhecimento de dados históricos de chão-de-fábrica ao uso do compartilhamento das informações de produto e de processos de produção, com o objetivo de proporcionar “ciclos de manufatura”, “time-to-market” e “time-to-volume” reduzidos.*

*Palavras-chaves: MES (Manufacturing Execution Systems); Simulação; PLM (Product Lifecycle Management); Processos de Manufatura.*



# REDUÇÃO DO TEMPO DE SETUP DA RECOBRIDORA DE MOLDURAS - UMA APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DE TROCA RÁPIDA DE FERRAMENTAS (TRF) NA INDÚSTRIA MOVELEIRA

**Altevir Pivatto Jr. (FADEP)**  
pivattojr@hotmail.com

**Gilson Adamczuk (UTFPR)**  
gilson@utfpr.edu.br

**Marcelo Gonçalves Trentin (UTFPR)**  
marcelo@utfpr.edu.br



*A gestão da produção contemporânea é enfática na importância da melhoria da eficiência dos processos como vantagem competitiva das organizações, o que não é diferente na empresa Brasmacol Indústria e Comércio Ltda, principalmente no que tange ao seu processo de fabricação de componentes para móveis. Este trabalho se propôs a analisar as possibilidades de redução do tempo de setup do equipamento de recobrimento de molduras BARBERÁN RP-30, que era até então o gargalo de produção da empresa. A presente pesquisa realizou-se na área produtiva da empresa estudada, especificamente na linha de produção de molduras, limitando-se ao estudo dos fatores que influenciam o processo de setup deste equipamento. Os dados foram coletados através de entrevistas semi-estruturadas aplicadas aos responsáveis pelo processo de setup da recobridora, bem como observação e filmagem sistemática direta da atividade de preparação da máquina. A partir dos dados obtidos foram aplicadas as três etapas para redução de setup's propostas por Shingo (2000). Os resultados, aplicando a metodologia, apresentaram uma redução de 32 minutos no setup, 27,12% do tempo total, a partir de pequeno investimento.*

*Palavras-chaves: Setup, Troca Rápida de Ferramentas, TRF, SMED*

# GERENCIAMENTO DE PROCESSOS: ESTUDO DE CASO EM UMA AGROINDÚSTRIA DO SETOR VITIVINÍCOLA NA REGIÃO CENTRO- SERRA DO RIO GRANDE DO SUL



**Daiana Fiorentin Wendler (UFSM)**

daianafw@yahoo.com.br

**Jean Paulo Guarnieri (UFSM)**

jpguarnieri@gmail.com

**Regiane Klidzio (UFSM)**

regianek@gmail.com

**Leandro Cantorski da Rosa (UFSM)**

leski78@hotmail.com

**Djalma Dias da Silveira (UFSM)**

djalma@smail.ufsm.br

*Em grande número de vinícolas de pequeno porte, o processo de elaboração do vinho é realizado de forma inadequada sob a ótica da qualidade. Dentre as várias etapas componentes desse processo, o subprocesso engarrafamento merece atenção especial devido aos riscos de contaminação, podendo comprometer o produto final. Esta pesquisa teve como objetivo propor melhorias no subprocesso de engarrafamento do vinho, caracterizando-se como um estudo de caso em uma vinícola na região Centro-Serra do RS, tendo por base o gerenciamento de processos. A partir da definição do processo e da identificação das oportunidades de melhoria, obteve-se uma série de recomendações de aplicação simples e rápida, que podem também servir de referência a outros processos presentes nas agroindústrias.*

*Palavras-chaves: Gerenciamento de processos; Agroindústria;  
Produção de vinho*

# DETERMINAÇÃO DA CAPACIDADE PRODUTIVA DE UMA EMPRESA DE PISO DE MADEIRA TIPO AMERICANO (FLOORING) ATRAVÉS DO ESTUDO DE TEMPOS E DA TEORIA DAS RESTRICÇÕES



**Adriano Flexa Leite (UEPA)**  
flexaleite@hotmail.com

**Alan Stephan da Mota Figueira (UEPA)**  
alan\_stephan@yahoo.com.br

**Gileade Moreira Rodrigues (UEPA)**  
gileademoreira.pa@hotmail.com

**Jonnys Atilla Modesto Sales (UEPA)**  
jonnys\_sales@hotmail.com

**Rafael da Silva Pinheiro (UEPA)**  
rafaell\_pinheiro@hotmail.com

*Este artigo tem como objetivo determinar a capacidade produtiva de uma empresa produtora de piso de madeira tipo americano (flooring), através do estudo de tempos. O estudo consiste em analisar as operações e os métodos de trabalho, desde o beneficiamento da madeira até o processo de embalagem do produto fabril (denominado mini-bundle), a partir dos tempos cronometrados, dos fatores de ritmo e da tolerância necessária para este tipo de atividade. Leva em consideração também os conceitos da teoria das restrições. Através desses conceitos e dos tempos cronometrados de fabricação foi possível determinar a capacidade produtiva de cada elemento do processo e naturalmente o gargalo produtivo, o qual restringe a produção total da empresa. A partir da análise dessa capacidade total elaboraram-se sugestões de melhorias.*

*Palavras-chaves: Estudo de Tempos, Capacidade Produtiva, Teoria das Restrições, Piso de madeira (flooring)*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 01.22:**  
**Sala Fernando Pessoa III dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**ANÁLISE E ESCOLHA DE DIFERENTES TIPOS DE FLEXIBILIDADE  
DE MANUFATURA: UMA ANALOGIA À CARTEIRA DE AÇÕES -  
TN\_STO\_091\_622\_12903**

Ualison Rébula de Oliveira (FEG-UNESP)  
FERNANDO AUGUSTO SILVA MARINS (FEG-UNESP)  
Paulo Roberto Tavares Dalcol (PUC-RIO)

**UMA ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE UM HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO DE GRANDE PORTE DA CIDADE DE PORTO  
ALEGRE - TN\_STO\_091\_622\_13402**

Joana Martins Peteffi (uergs)  
Guilherme Bergmann Borges Vieira (uergs)  
Catarina Bauermann Collares Machado (uergs)  
Nayara Poletto Pires Bottini (uergs)  
Mônica Garcia Dornelles (uergs)

**ANÁLISE DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EM TERMINAIS  
INTERMODAIS DO CORREDOR LOGÍSTICO DO CENTRO-OESTE -  
TN\_STO\_091\_622\_14613**

Patrícia Campeão (UFMS)  
Jucilei Neves da Silva (UFMS)  
Keila Gomes Dück Ferreira (UFMS)  
Paulo Eduardo Ferlini Teixeira (UFMS)  
Danillo Dias de Lima (UFMS)

**UMA INICIATIVA DE IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS:  
UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DO SETOR  
FINANCEIRO - TN\_STO\_091\_622\_12833**

Aline Vieira Malanovicz (UFRGS)  
Ionara Rech (UFRGS)  
Debora Bobsin (UFRGS)  
Cláudio José Müller (UFRGS)  
Angela Freitag Brodbeck (UFRGS)

**ANÁLISE DA RECUPERAÇÃO DE SERVIÇOS UTILIZANDO AS  
RECLAMAÇÕES COMO FORMA DE MELHORIA -  
TN\_STO\_091\_622\_12713**

DANIEL BATTAGLIA (Unisinos)  
Miriam Borchardt (Unisinos)  
Giancarlo Medeiros Pereira (Unisinos)

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NO GERENCIAMENTO DE  
PROCESSOS DE NEGÓCIO: UMA REVISÃO DE ESTUDOS DE CASO  
NA LITERATURA - TN\_STO\_091\_622\_13285**

Vinicius Seffrin (UFRGS)  
Aline Vieira Malanovicz (UFRGS)

**ENGENHARIA DE PRODUÇÃO: UM RECORTE DO ENSINO NA  
ALEMANHA, BRASIL E CORÉIA DO SUL - TN\_STO\_091\_615\_13383**

Andreas D. Weise (UFSC)  
Andréa Cristina Trierweiller (UFSC)  
Beatriz Marcondes de Azevedo (UFSC)  
Vera Lúcia Duarte do Valle Pereira (UFSC)  
Sungjin Oh (KUTE)



## ENGENHARIA DE PRODUÇÃO: UM RECORTE DO ENSINO NA ALEMANHA, BRASIL E CORÉIA DO SUL

Andreas D. Weise (UFSC)  
mail@adweise.de

Andréa Cristina Trierweiller (UFSC)  
andreatri@gmail.com

Beatriz Marcondes de Azevedo (UFSC)  
biabizzy@ig.com.br

Vera Lúcia Duarte do Valle Pereira (UFSC)  
vpereira@deps.ufsc.br

Sungjin Oh (KUTE)  
os11@naver.com



*Este artigo tem como objetivo descrever os procedimentos adotados pela Alemanha, Brasil e Coréia do Sul para seleção e ingresso dos seus alunos nos cursos de graduação em engenharia de produção. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, caracterizada como um estudo de caso e com base nos resultados, pode-se afirmar que, o ingresso em uma instituição de ensino superior se demonstra diferente nos países analisados. Na Alemanha, a seleção é determinada pela nota final do Gymnasium, onde os melhores candidatos podem ingressar imediatamente, enquanto os outros aguardam em uma lista de espera. A formação em engenharia de produção é oferecida pela Universität e pela Fachhochschule, para o ingresso na Fachhochschule o aluno deve fazer, um estágio de 12 semanas, antes do início do curso. No Brasil, as universidades selecionam através do concurso vestibular ou Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM e ainda, existe o sistema de cotas. Já, na Coréia do Sul, os candidatos prestam um teste que é de responsabilidade do governo e precisam atingir uma pontuação mínima de aprovação, bem como demonstrar proficiência nas línguas coreana e estrangeira. Alemanha, Brasil e Coréia do Sul apresentam, respectivamente, o curso de engenharia de produção com duração em horas/aula de: 5.400, 4.500 e 5.000. Quanto aos títulos concedidos na Alemanha são o Bachelor of Science ou Bachelor of Engineering; na Coréia do Sul, somente o Bachelor of Engineering e no Brasil, apenas o Bacharelado. O aluno na Alemanha tem a avaliação somente no final do semestre, enquanto que, na Coréia do Sul, é avaliado na metade e no fim do semestre e ainda tem que fazer projetos em equipe e estudos de caso e no Brasil, o professor tem um certo grau de liberdade quanto ao tipo de avaliação empregado, dependendo do que é definido em cada instituição. Conclui-se que, o investimento em educação, ciência e tecnologia é imprescindível para o crescimento de qualquer nação, o*

*que tem se refletido, em diferentes graus, no desenvolvimento científico e tecnológico dos 3 países analisados.*

*Palavras-chaves: Sistema Educacional Alemão; Sistema Educacional Brasileiro; Sistema Educacional da Coréia do Sul; Ensino em Engenharia de Produção.*

# ANÁLISE DA RECUPERAÇÃO DE SERVIÇOS UTILIZANDO AS RECLAMAÇÕES COMO FORMA DE MELHORIA

**DANIEL BATTAGLIA (Unisinos)**

danielb@portoweb.com.br

**Miriam Borchardt (Unisinos)**

miriamb@unisinos.br

**Giancarlo Medeiros Pereira (Unisinos)**

gian@unisinos.br



*Este trabalho analisou o processo de recuperação de serviços em empresas de diferentes ramos de atividade, de acordo com o grau de contato com o cliente. Através de um estudo de caso múltiplo, apoiado por um roteiro semi-estruturado, foram estudadas: uma empresa de serviços de massa com baixo grau de contato com o cliente, uma empresa de varejo com médio grau de contato e uma empresa de consultoria com alto grau de contato. Foram averiguados os processos adotados por cada tipo de organização para captar informações úteis e reclamações dos clientes. A partir da análise, foi identificado como o processo de recuperação desencadeia ações de melhorias, considerando as reclamações dos clientes como forma de ajudar a promover o progresso dos processos internos das empresas. Da mesma forma, foi possível observar os diferentes métodos utilizados por cada empresa para promover a recuperação das falhas e desenvolver a satisfação dos clientes.*

*Palavras-chaves: recuperação de serviços, reclamações em serviços, falhas em serviços*

# UMA INICIATIVA DE IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DO SETOR FINANCEIRO

**Aline Vieira Malanovicz (UFRGS)**

malanovicz@gmail.com

**Ionara Rech (UFRGS)**

ioiorech@gmail.com

**Debora Bobsin (UFRGS)**

deborabobsin@gmail.com

**Cláudio José Müller (UFRGS)**

cmuller@producao.ufrgs.br

**Angela Freitag Brodbeck (UFRGS)**

angela@brodbeck.com.br



*O paradigma tradicional das estruturas organizacionais, que é a Gestão por Funções, baseada em departamentos estanques e isolados, cada vez mais é sinônimo de falta de agilidade e competitividade, ao passo que a Gestão por Processos apresenta-se atualmente como tendência predominante na administração estratégica. Entretanto, longe de ser intuitivo, o alinhamento das organizações, tanto privadas como públicas, com esta visão ainda é lento e complicado. A quebra de paradigmas há muito tempo enraizados na cultura executiva necessária para o enfoque na gestão por processos pode ser encarada como um dos principais desafios das organizações modernas. Por causa disso, o estudo de experiências bem-sucedidas de melhoria de processos em organizações podem servir como parâmetro para a definição de boas práticas organizacionais, que muito contribuem para o aprendizado gerencial, assim como apresentam relevância acadêmica para as pesquisas sobre o tema. O objetivo desta pesquisa é, portanto, identificar e descrever quais são as etapas seguidas para a implantação da gestão por processos na empresa selecionada, um banco público. Como principais resultados, foi possível elencar algumas das melhores práticas para a aplicação de uma metodologia BPM tais como: a construção coletiva do mapa ideal do processo, as reuniões periódicas para rever o processo e avaliar a implantação das mudanças, e a troca de ideias em grupo para o envolvimento de todos em um trabalho em equipe durante todo o processo de adaptação às mudanças necessárias. Uma das principais contribuições para a organização é a recomendação do uso da metodologia para a formalização das atividades dos demais processos organizacionais.*

*Palavras-chaves: Gestão de Processos, Metodologia para Implementação, Melhores Práticas*



# ANÁLISE E ESCOLHA DE DIFERENTES TIPOS DE FLEXIBILIDADE DE MANUFATURA: UMA ANALOGIA À CARTEIRA DE AÇÕES

**Ualison Rébula de Oliveira (FEG-UNESP)**

ualison.oliveira@gmail.com

**FERNANDO AUGUSTO SILVA MARINS (FEG-UNESP)**

fmarins@feg.unesp.br

**Paulo Roberto Tavares Dalcol (PUC-RIO)**

prtd@puc-rio.br



*Para empresas de manufatura, vários autores recomendam a utilização da flexibilidade de manufatura para a minimização dos impactos prejudiciais que os riscos incutem às organizações. Entretanto, a característica multidimensional da flexibilidade de manufatura e os trade-offs existentes entre os diversos tipos, dificultam a tarefa de se selecionar e adequar o grau de flexibilidade a ser adotado, frente às variáveis existentes. Além disso, a escolha indevida de tipos de flexibilidade para a solução de problemas pode gerar investimentos desnecessários e inadequados, ocasionando perda de capital e ineficiência no uso dos recursos flexíveis escolhidos para antecipação aos riscos. Assim, disponibilizar à gestão de operações resultados que permitam a seleção de diferentes tipos de flexibilidade, segundo as necessidades e a disponibilidade de recursos de cada empresa, torna-se crucial. Com esse propósito, efetuou-se uma pesquisa empírica que contemplou oito empresas de cinco segmentos industriais, onde, por meio de uma analogia à diversificação de riscos em carteira de ações, propõe-se a composição de cinco diferentes tipos de carteiras de flexibilidades, para cinco diferentes segmentos industriais.*

*Palavras-chaves: Riscos, Seleção de Tipos de Flexibilidade; Flexibilidade de Manufatura, Pesquisa empírica, Indústria, Carteira de Ações.*

# FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NO GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO: UMA REVISÃO DE ESTUDOS DE CASO NA LITERATURA

Vinícius Seffrin (UFRGS)

seffrin@gmail.com

Aline Vieira Malanovicz (UFRGS)

malanovicz@gmail.com



*Com o objetivo de sustentabilidade e desenvolvimento a longo prazo, as empresas buscam o aprimoramento da eficiência do seu processo operacional, o que também auxilia na melhoria da sua competitividade. Nesse sentido, a racionalização, controle e monitoramento dos processos, enfocados pela Gerenciamento de Processos de Negócio, busca resolver a falta de agilidade do paradigma tradicional da Gestão por Funções para as estruturas organizacionais. Essa transição para a Gestão por Processos exige mudanças organizacionais que apresentam dificuldades e resistências, mas diversos Estudos de Caso relatados na literatura revelam que essas dificuldades podem ser minimizadas quando se atenta a determinados fatores-chave. Este artigo procura analisar os Fatores Críticos de Sucesso envolvidos em projetos de aplicação do Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM), sob o ponto de vista prático, através de uma revisão de estudos de caso na literatura. A análise de resultados apontou como principais dimensões de fatores críticos aquelas denominadas Estrutura, Processo, Cultura e Tecnologia de Informação. Especificamente, fatores como Medidas de desempenho integradas, Remodelagem de processos efetiva, e Gestão de mudança organizacional foram os mais citados no conjunto de estudos de caso analisados. Além disso, uma das principais contribuições, tanto teóricas quanto gerenciais, desta pesquisa pode ser representada pela descoberta de que os fatores referentes à dimensão Processo suplantam, inclusive, fatores referentes à dimensão Tecnologia de Informação, frequentemente tida como o “pilar” essencial para a condução de projetos de Gestão de Processos. Também emerge o item Foco no Cliente, não elencado na literatura como fator crítico de sucesso, mas identificado em um percentual considerável do total de estudos de caso analisados, o que evidencia o objetivo fundamental de uma organização verdadeiramente gerenciada por processos.*

*Palavras-chaves: Gerenciamento de Processos de Negócio, Fatores Críticos de Sucesso, Meta-análise de Estudos de Caso*

# UMA ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE GRANDE PORTE DA CIDADE DE PORTO ALEGRE

**Joana Martins Peteffi (uergs)**

jopeteffi@hotmail.com

**Guilherme Bergmann Borges Vieira (uergs)**

gbvieira@cpovo.net

**Catarina Bauermann Collares Machado (uergs)**

catarinacollares@hotmail.com

**Nayara Poleto Pires Bottini (uergs)**

naypoleto@hotmail.com

**Mônica Garcia Dornelles (uergs)**

mo.garcia.d@hotmail.com



*Nos últimos anos, com os novos conceitos que englobam a saúde, tem-se falado muito em gestão de qualidade, ou em qualidade na área da saúde. Nesse contexto, é importante que se avalie a qualidade dos serviços pela ótica dos usuários, para que se possa estabelecer um serviço alinhado às reais necessidades dos mesmos, uma vez que nem sempre os gestores conhecem devidamente tais necessidades. O presente estudo procurou identificar e avaliar a satisfação dos usuários em relação aos atributos do serviço de um hospital universitário de grande porte da cidade de Porto Alegre. Os atributos que formaram o questionário de avaliação da satisfação, enviado aos usuários dos serviços, foram baseados na escala SERVQUAL. Os níveis de satisfação em relação a cada atributo foram atribuídos pelos próprios usuários, por meio de questionários enviados por e-mail, precedidos de um contato por telefone para sensibilizar os respondentes. Já o impacto de cada atributo na satisfação geral foi obtido indiretamente, por meio de regressão múltipla. Os resultados destacaram um elevado desempenho da organização em fatores considerados importantes pelos usuários. Por outro lado, também podem ser percebidas oportunidades de melhorias a serem consideradas pelos gestores do hospital.*

*Palavras-chaves: saúde, atributos, satisfação dos usuários.*

# ANÁLISE DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EM TERMINAIS INTERMODAIS DO CORREDOR LOGÍSTICO DO CENTRO-OESTE

**Patrícia Campeão (UFMS)**

campeao@nin.ufms.br

**Jucilei Neves da Silva (UFMS)**

jucilei\_neves@yahoo.com.br

**Keila Gomes Dück Ferreira (UFMS)**

keilagdf@gmail.com

**Paulo Eduardo Ferlini Teixeira (UFMS)**

paulaoeft@hotmail.com

**Danillo Dias de Lima (UFMS)**

danillo.economia@gmail.com



*A importância do agronegócio para a economia brasileira é amplamente reconhecida, assim como os aspectos que restringem a ampliação de vantagens competitivas dos produtos exportados. O bom desempenho do sistema logístico do agronegócio brasileiro depende do desempenho individual de todos seus agentes, de seus resultados em termos de eficiência e eficácia organizacional. Este trabalho pretende uma pequena contribuição na análise de estratégias de uma categoria de operador logístico em particular, os terminais intermodais de transbordo de mercadorias. Em especial, o objetivo deste trabalho é analisar a conduta de terminais intermodais quanto à gestão de recursos humanos. Para tal, a metodologia adotada consiste na pesquisa indutiva como método de abordagem, no estudo de caso como método de procedimento e na técnica de documentação indireta e direta baseadas, respectivamente, na pesquisa bibliográfica e documental, e na pesquisa de campo com aplicação de questionário semi-estruturado. Foram selecionados, por conveniência, nove terminais intermodais ao longo do corredor logístico agroindustrial do Centro-Oeste, a saber: Corumbá/Ladário-MS, Chapadão do Sul/MS, Cáceres/MT, Alto Araguaia/MT, Alto Taquari/MT, Santa Maria/SP, Tatuí/SP e 2 terminais em Maringá/PR. As variáveis-chaves desta pesquisa foram definidas com base em aspectos teóricos relativos à gestão de recursos humanos, a saber: qualificação, recrutamento, contratação, treinamento e controle de desempenho. Em linhas gerais, pode-se verificar que as organizações em questão apresentam problemas com relação à qualificação da mão-de-obra, e que estão adotando estratégias de terceirização de atividades mais operacionais que não exigem um alto grau de especialização. A contratação temporária também é praticada como mecanismo de redução de custos fixos.*

*Palavras-chaves: Logística, Recursos Humanos, Agronegócio,  
Terminal Logístico*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 05.3:**  
**Sala Miguel Torga dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**MELHORIA E MUDANÇA NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO  
DE PRODUTO: LIÇÕES APRENDIDAS A PARTIR DA IMPLANTAÇÃO  
DE UM SISTEMA PDM - TN\_STO\_095\_647\_12828**

*José Henrique de Andrade (EESC-USP)  
Rogerio Almeida Barra (PRODCON)  
Josadak Astorino Marçola (UNIP)*

**A IMPORTÂNCIA DO MARKETING DE RELACIONAMENTO PARA A  
MELHORIA DO ATENDIMENTO E DA COMPETITIVIDADE NOS  
SERVIÇOS MÉDICOS PRIVADOS - TN\_STO\_095\_648\_13141**

*Maria dos Remédios Antunes Magalhães (UFMG)  
Luciana Helena Crnkovic (Uninove)*

**MARCAS REGIONAIS DE ALIMENTOS: A RELAÇÃO ENTRE  
ATRIBUTOS PERCEBIDOS E VALORES PESSOAIS DE  
CONSUMIDORES DE CAFÉ NA REGIÃO DE LAVRAS -**

**TN\_STO\_095\_648\_14406**

*Márcio Lopes Pimenta (UFSCAR)  
Marcos Hideyuki Yokoyama (UFSCAR)  
Luiz Henrique de Barros Vilas Boas (UFU)  
Stella Naomi Moriguchi (UFU)  
Juliana Flávia Palazzo da Costa Macedo (UFU)*

**ESTUDO DAS PERCEPÇÕES E DO COMPORTAMENTO DOS  
CONSUMIDORES DE GASOLINA - TN\_STO\_095\_648\_14478**

*Luiz Rodrigo Cunha Moura (UNA)  
Nina Rosa Silveira Cunha (UFV)  
Luiz Eduardo Leite de Moura (UNIPAC)  
Ricardo Teixeira Veiga (UFMG)*

**COMPARAÇÃO ENTRE ATRIBUTOS EXTRÍNSECOS E  
INTRÍNSECOS DA CERVEJA POR MEIO DO TESTE CEGO -**

**TN\_STO\_095\_648\_14053**

*Luiz Rodrigo Cunha Moura (UNA)  
Lilian Virgínia Caixeta (UNA)  
Nina Rosa Silveira Cunha (UFV)  
Luiz Eduardo Leite de Moura (UNIPAC)*



# MELHORIA E MUDANÇA NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO: LIÇÕES APRENDIDAS A PARTIR DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA PDM

**José Henrique de Andrade (EESC-USP)**  
jandrade@sc.usp.br

**Rogério Almeida Barra (PRODCON)**  
rogerio.barra@prodcon.com.br

**Josadak Astorino Marçola (UNIP)**  
josadak@gestareconsultoria.com.br



*O presente trabalho tem como objetivo apresentar um relato de lições aprendidas em um trabalho de Melhoria e Mudança no Processo de Desenvolvimento de Produtos a partir da implantação de um sistema PDM (Product Data Management). As mudanças observadas no ambiente empresarial e intensificadas nas duas últimas décadas exigem das organizações uma revisão das práticas e sistemas de gestão de modo a se alinharem às novas demandas e melhorarem continuamente seus produtos e processos. A fim de atingir o objetivo proposto foi realizada uma revisão bibliográfica sobre os temas de interesse e um estudo de caso em uma empresa de grande porte localizada no interior do Estado de São Paulo, a qual desenvolve e fabrica bens de capital com base no modelo Engineering-to-Order. Como principais resultados observou-se que a falta de ênfase em processos, assim como a falta de padronização tanto de processos quanto de produtos são barreiras a serem vencidas para o sucesso dos processos de melhoria e mudança no contexto organizacional e mais especificamente para a implantação de sistemas informatizados nos moldes de um PDM.*

*Palavras-chaves: Melhoria e Mudança; Processo de Desenvolvimento de Produtos; PDM; Engineering-to-Order*

# A IMPORTÂNCIA DO MARKETING DE RELACIONAMENTO PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO E DA COMPETITIVIDADE NOS SERVIÇOS MÉDICOS PRIVADOS

**Maria dos Remédios Antunes Magalhães (UFCG)**

remediosantunes@hotmail.com

**Luciana Helena Crnkovic (Uninove)**

crnkovic20@yahoo.com.br



*O objetivo principal deste estudo foi avaliar o grau de intensidade com que as clínicas médicas privadas utilizam e combinam os componentes do marketing de relacionamento para melhorar sua competitividade, sob as perspectivas de seus gerentes e também dos clientes externos. O setor de serviços de saúde privada é um dos que mais crescem no mundo devido, entre outros fatores, a maior disponibilidade de serviços de saúde domésticos. Tais interações indicam necessidades de estabelecer relacionamentos mais duradouros com os clientes. Para atender aos objetivos do estudo utilizou-se uma abordagem metodológica exploratória e descritiva. Após analisar a literatura existente optou-se por aplicar o modelo conceitual de Gordon (1998) que avalia o marketing de relacionamento por meio de oito componentes: cultura e valores; liderança; estratégia; estrutura; pessoal; tecnologia; conhecimento e percepção; e processos. Uma amostra de 40 clínicas com seus respectivos gerentes e 400 clientes foi utilizada pelo estudo. Utilizou-se métodos quantitativos e qualitativos, tais como Mann-Whitney, Análise RIDIT e estatística descritiva, na análise dos dados. Os resultados sugerem, entre outras coisas, que os componentes do marketing de relacionamento são utilizados moderadamente pelas clínicas médicas privadas. Entretanto, tanto as clínicas quanto os clientes reconhecem a importância da matéria na tentativa de estabelecer relacionamentos longitudinais com os clientes leais.*

*Palavras-chaves: marketing de relacionamento, competitividade, serviços médicos privados, análise RIDIT.*



## COMPARAÇÃO ENTRE ATRIBUTOS EXTRÍNSECOS E INTRÍNSECOS DA CERVEJA POR MEIO DO TESTE CEGO

**Luiz Rodrigo Cunha Moura (UNA)**  
lrmoura@pbh.gov.br

**Lilian Virgínia Caixeta (UNA)**  
livica@uai.com.br

**Nina Rosa Silveira Cunha (UFV)**  
ninarosa@ufv.br

**Luiz Eduardo Leite de Moura (UNIPAC)**  
luizeduardo.moura@terra.com.br



*Um dos produtos que apresenta grande polêmica em relação à marca é a cerveja, a qual se atém em relação à escolha por parte do consumidor pelas suas marcas de preferência. O objetivo por meio desse trabalho é identificar se o consumidor é capaz de reconhecer a sua marca preferida de cerveja por meio de um teste cego de sabor. As conseqüências teóricas desse experimento é o de verificar se realmente o sabor é o mais importante ou a marca possui um papel mais incisivo na escolha do produto. Na primeira etapa da pesquisa foram realizadas 10 entrevistas com profissionais do setor de bebidas e consumidores. Os resultados foram utilizados para a confecção dos questionários e logo após fez-se um pré-teste para corrigir o instrumento de coleta de dados. O passo seguinte consistiu na realização de um teste cego de degustação de cerveja - com as cinco marcas líderes de mercado -, onde os participantes anotaram os resultados em um questionário - obteve-se 188 questionários válidos. O resultado da percepção das marcas pelo sabor foi diferente em relação a antes e depois do teste cego de sabor. Mesmo em relação à marca de cerveja que o consumidor mais consome, os mesmos não foram capazes de reconhecer o sabor da sua marca de preferência. Os resultados desta pesquisa indicam que a marca (atributo extrínseco) possui um maior poder de influência sobre os consumidores do que o sabor (atributo intrínseco).*

*Palavras-chaves: Marketing, Gestão de Produtos, Marca*

## MARCAS REGIONAIS DE ALIMENTOS: A RELAÇÃO ENTRE ATRIBUTOS PERCEBIDOS E VALORES PESSOAIS DE CONSUMIDORES DE CAFÉ NA REGIÃO DE LAVRAS

**Márcio Lopes Pimenta (UFSCAR)**  
pimenta.mp@gmail.com

**Marcos Hideyuki Yokoyama (UFSCAR)**  
marcosh@dep.ufscar.br

**Luiz Henrique de Barros Vilas Boas (UFU)**  
lhvilasboas@fagen.ufu.br

**Stella Naomi Moriguchi (UFU)**  
stellanm@yahoo.com

**Juliana Flávia Palazzo da Costa Macedo (UFU)**  
jfpalazzo@hotmail.com



*Marcas regionais de alimentos proporcionam diferencial competitivo devido ao fato de o consumidor relacionar determinados atributos desejados com a imagem positiva da origem geográfica do produto. Tal imagem influencia o processo de decisão de compra, diante de suas percepções sobre os atributos da marca e os benefícios esperados ao consumir produtos dela derivados. O conhecimento da estrutura de valores deste tipo de consumidor pode subsidiar a elaboração de estratégias mercadológicas e o desenvolvimento de novos produtos. Nessa visão, este trabalho evidencia a estrutura cognitiva de valores de consumidores em relação a marcas regionais de café torrado e moído na região de Lavras, Minas Gerais. Por meio de entrevistas em profundidade, utilizando a técnica qualitativa laddering, foi elaborado um mapa hierárquico de valor, que mostra uma conexão das marcas regionais aos atributos: 'Características sensoriais', 'É da região', 'Marca conhecida', 'Preço mais baixo' e 'Pureza do alimento' na percepção dos consumidores. Por meio desses atributos, os consumidores acreditam poder alcançar valores pessoais como: 'Auto realização', 'Bem estar próprio e da população', 'Felicidade', 'Nostalgia', 'Qualidade de vida' e 'Longevidade'.*

*Palavras-chaves: Marcas regionais, café torrado e moído, laddering.*

## ESTUDO DAS PERCEPÇÕES E DO COMPORTAMENTO DOS CONSUMIDORES DE GASOLINA

**Luiz Rodrigo Cunha Moura (UNA)**  
lrmoura@pbh.gov.br

**Nina Rosa Silveira Cunha (UFV)**  
ninarosa@ufv.br

**Luiz Eduardo Leite de Moura (UNIPAC)**  
luizeduardo.moura@terra.com.br

**Ricardo Teixeira Veiga (UFMG)**  
ricardo.necc@gmail.com



*O ato abastecer o seu automóvel está presente no cotidiano de milhões de brasileiros todos os dias. É um ato de compra pouco estudado no Brasil. O objetivo por meio desse trabalho é o de conhecer o comportamento de compra de gasolina por parte dos consumidores. Além disso, pretende-se também identificar quais são os atributos mais importantes em um posto de combustível, a percepção de riscos por parte dos consumidores e os fatores que afetam o seu comportamento. A pesquisa foi dividida em duas etapas. Na primeira - de abordagem qualitativa - foram realizadas 2 grupos de foco e 6 entrevistas com consumidores e com profissionais do setor de gasolina e postos de combustíveis, respectivamente. Os resultados foram utilizados para a confecção dos questionários. Em seguida foi realizado um pré-teste para possíveis correções e cálculo da amostra. Obteve-se 290 questionários válidos. Os resultados obtidos indicam que o quarteto “qualidade-rapidez-aparência-localização” são os fatores mais importantes para os consumidores de gasolina e que a grande maioria dos clientes somente abastecem em um ou dois postos de combustível. Além disso, observou-se que os consumidores enxergam riscos ao comprar esse produto em determinadas situações, tais como: quando o combustível é muito barato, quando abastecer em um posto pela primeira vez, principalmente se for em rodovias e não em cidades, por exemplo. Não se obteve diferenças significativas entre homens e mulheres - Teste T - e nas conclusões são discutidas diversas ações e recomendações que podem ser tomadas pelos gestores do setor de combustíveis, notadamente em relação ao marketing.*

*Palavras-chaves: Marketing, Comportamento do Consumidor, Gasolina*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 04.7:**  
**Sala Machado de Assis dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**A ERGONOMIA COGNITIVA, OPERACIONAL E ORGANIZACIONAL E SUAS INTERFERÊNCIAS NA PRODUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES - TN\_STO\_105\_701\_12634**

*Simone Márcia Santos Correia  
Carina Santos Silveira*

**A ERGONOMIA DE CONCEPÇÃO NA ELABORAÇÃO DE RECOMENDAÇÕES ERGONÔMICAS PARA PROJETOS DAS ÁREAS DE PROCESSO DE PLATAFORMAS OFFSHORE -**

**TN\_STO\_094\_639\_14341**

*Gislaine Cyrino Capistrano da Silva (COPPE/UFRJ)  
Carolina Souza da Conceição (COPPE/UFRJ)  
Francisco José de Castro Moura Duarte (COPPE/UFRJ)*

**ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO NO SETOR DE TREFILAÇÃO DE UMA SIDERÚRGICA DE GRANDE PORTE -**

**TN\_STO\_094\_639\_14251**

*Suzana Dantas Hecksher (UFF)  
Philippe Martins Franco Brito (CEFET/NI)  
Ludmila Tomaz Mariano (CEFET/NI)*

**COMPORTAMENTO AERODINÂMICO DO AERODISPERSÓIDE SÓLIDO RESULTANTE DO PROCESSAMENTO MECÂNICO DE PAINÉIS DE MADEIRA AGLOMERADA - TN\_STO\_094\_639\_13242**

*Elenise Leocádia da Silveira Nunes (UTFPR)  
João Carlos Moreschi (UTFPR)*

**AVALIAÇÃO DO ÍNDICE TOR-TOM NO PROCESSO DE SOLDAGEM EM INDÚSTRIA AUTOMOTIVA DE DUAS RODAS DO PÓLO INDUSTRIAL DE MANAUS - TN\_STO\_094\_639\_12773**

*Cristianne da Silva Macêdo (UFAM)  
João Bosco Ladislau de Andrade (UFAM)  
Erika Alves Lage (UFAM)*



# AVALIAÇÃO DO ÍNDICE TOR-TOM NO PROCESSO DE SOLDAGEM EM INDÚSTRIA AUTOMOTIVA DE DUAS RODAS DO PÓLO INDUSTRIAL DE MANAUS

**Cristianne da Silva Macêdo (UFAM)**  
cris\_ep@hotmail.com

**João Bosco Ladislau de Andrade (UFAM)**  
boscoladislau@mandic.com.br

**Erika Alves Lage (UFAM)**  
erikalage@ufam.edu.br



*As tecnologias empregadas atualmente nos processos produtivos não podem substituir a mão-de-obra, por isso de nada adianta empregar modernas tecnologias se em contrapartida não houver a preocupação com o operador, tanto no âmbito das condições de vida quanto no ambiente de trabalho. Sabe-se que nas empresas destinadas à fabricação de motocicletas não é diferente, devido às características do seu processo requerem grandes esforços e com alto padrão de qualidade, principalmente aqueles destinados a fabricação do chassi, uma vez que este é peça essencial na montagem dos restantes dos componentes da motocicleta. Desta forma, este trabalho teve por objetivo avaliar a aplicação do Indicador Ergonômico da Eficácia de Pausas e Outros Mecanismos de Regulação, Índice TOR (Taxa de Ocupação Real) - TOM (Taxa de Ocupação Máxima), no processo produtivo de solda do chassi na linha 1 de uma indústria automotiva de duas rodas do Pólo Industrial de Manaus (PIM). Para isso foi utilizada a pesquisa básica, pois realizou levantamento bibliográfico na área de ergonomia, tempos e métodos, processo de soldagem e o índice TOR-TOM, descritiva, uma vez que analisou a aplicação do índice TOR-TOM no processo de soldagem, e a pesquisa de campo, pois foi desenvolvida numa indústria automotiva a fim de conhecer a realidade ergonômica e de tempos e métodos. Utilizou-se o índice TOR-TOM como ferramenta para se avaliar os aspectos ergonômicos e de tempos de processo na solda chassi linha 1. Foram analisados três postos os quais apresentaram TOR maior que a TOM, devido à presença do fator repetitividade, por isso para o cálculo da TOM foi avaliado apenas a taxa que leva em consideração a repetitividade do processo de trabalho. Portanto, conclui-se que é viável a aplicação do referido índice no processo de soldagem, uma vez que contempla as peculiaridades deste processo.*

*Palavras-chaves: Índice TOR-TOM; Processo de soldagem;  
Ergonomia.*

# COMPORTAMENTO AERODINÂMICO DO AERODISPERSÓIDE SÓLIDO RESULTANTE DO PROCESSAMENTO MECÂNICO DE PAINÉIS DE MADEIRA AGLOMERADA

**Elenise Leocádia da Silveira Nunes (UTFPR)**

elenise@utfpr.edu.br

**João Carlos Moreschi (UFPR)**

moreschi@membracel.com.br



*Para a indústria de base florestal, a madeira maciça sempre foi a principal matéria-prima do seu processo produtivo, entretanto nos últimos anos este panorama tem-se modificado significativamente. Atualmente, o setor processa em grande escala a chamada madeira transformada, formada por pedaços, lascas, partículas ou fibras de madeira que são unidas sob o efeito de calor e pressão, a partir da utilização de um elemento aglutinante ou resina. Desta forma, o objetivo deste estudo foi analisar os problemas causados à saúde do trabalhador da indústria de base florestal pela poeira sólida dispersa no ar, gerada a partir do processamento mecânico de painéis de madeira aglomerada. Como ferramentas de análise foram utilizados métodos para análise de aerodispersóide sólido regulamentadas por órgãos normatizadores reconhecidos internacionalmente como a American Conference of Governmental Industrial Hygienists (ACGIH), a National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), a Occupational Safety and Health Administration (OSHA), a American Society for Testing and Materials (ASTM) e a Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (FUNDACENTRO).*

*Palavras-chaves: aerodispersóide sólido, poeira sólida do aglomerado, risco ocupacional, ergonomia*

# ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO NO SETOR DE TREFILAÇÃO DE UMA SIDERÚRGICA DE GRANDE PORTE

**Suzana Dantas Hecksher (UFF)**

suzana\_hecksher@yahoo.com.br

**Philippe Martins Franco Brito (CEFET/NI)**

philippemartins@hotmail.com

**Ludmila Tomaz Mariano (CEFET/NI)**

ludmilatomaz@hotmail.com



*Tendo como base a metodologia da Análise Ergonômica do Trabalho, o presente trabalho buscou compreender as causas do absenteísmo por DORT dos trabalhadores da célula produtiva denominada Dobra Off Line, inserida no setor de trefilação de materiais de uma siderúrgica de grande porte localizada no Rio de Janeiro. Foi aplicado o sistema OWAS para avaliação de comprometimento postural. Dessa reflexão surgiram proposições de transformações técnicas e organizacionais com o objetivo de reduzir a probabilidade de fadiga e adoecimento dos trabalhadores, bem como as quedas de produtividade.*

*Palavras-chaves: ergonomia, Análise ergonômica do trabalho, DORT, sistema OWAS*



# A ERGONOMIA DE CONCEPÇÃO NA ELABORAÇÃO DE RECOMENDAÇÕES ERGONÔMICAS PARA PROJETOS DAS ÁREAS DE PROCESSO DE PLATAFORMAS OFFSHORE

**Gislaine Cyrino Capistrano da Silva (COPPE/UFRJ)**  
gislaine\_capistrano@yahoo.com

**Carolina Souza da Conceição (COPPE/UFRJ)**  
carolina@pep.ufrj.br

**Francisco José de Castro Moura Duarte (COPPE/UFRJ)**  
duarte@pep.ufrj.br



*A ergonomia, que tem como objetivo a transformação do trabalho, constitui sua legitimidade na análise do trabalho. Porém, em projeto de concepção, o trabalho ainda é inexistente. A atividade de um operador não pode, evidentemente, ser prevista em detalhe. Desta forma, a busca por situações existentes cuja análise permitirá identificar situações características da atividade de trabalho, podem orientar as explorações dos projetistas. Este trabalho é parte de um projeto de pesquisa que teve como intuito a elaboração de um Guia de Recomendações para ajuda de futuros projetos de plataformas offshore, através da compreensão do trabalho operacional e identificação dos elementos e dos determinantes das condições de trabalho de algumas situações de referencia. Neste trabalho é apresentada parte do estudo feito para as áreas de processo onde foram geradas recomendações para novos projetos de plataforma. Trata-se de trazer ao projeto princípios de realidade das situações de trabalho, colocando em evidência a variabilidade humana e industrial.*

*Palavras-chaves: Ergonomia de concepção, plataformas offshore, recomendações ergonômicas.*

# A ERGONOMIA COGNITIVA, OPERACIONAL E ORGANIZACIONAL E SUAS INTERFERÊNCIAS NA PRODUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Simone Márcia Santos Correia (00000000000)  
smcorreial@bol.com.br

Carina Santos Silveira (00000000000)  
carinassilveira@gmail.com



*A Ergonomia tem por finalidade adequar o trabalho ao homem, promovendo condições ambientais adequadas que atenda aos colaboradores com um mínimo de conforto e satisfação na realização de suas tarefas. O que promove intervenções e melhorias que geram ainda o crescimento dos resultados produtivos da organização em função das medidas adotadas para adequação do ambiente de trabalho. Este estudo foca, dentre todos os parâmetros da Ergonomia, os aspectos Cognitivos, Operacionais e Organizacionais. Propondo identificar, categorizar e sugerir melhorias para os problemas observados na empresa estudo de caso, fundamentado nos custos e constrangimentos que são gerados nos indivíduos em função destes problemas. Para promover este trabalho a abordagem foi fundamentada nos estudos de alguns fatores que influenciam diretamente na produtividade como; a carga e a atividade mental, o ambiente de trabalho e a humanização, a organização do trabalho e, alguns fatores humanos pertinentes as condições inadequadas a que as empresas são submetidas no atual cenário de alta competitividade. Onde estas normalmente buscam resultados sem a devida adequação do sistema para atender ao volume de trabalho contratado que deve estar alinhado a sua capacidade de produção. Assim são gerados custos e constrangimentos que comprometem as atividades produtivas. Ao final dos estudos são sugeridas algumas propostas de melhoria que visam, se não eliminar, ao menos minimizar os custos e constrangimentos que acometem os colaboradores do desempenho das suas atividades.*

*Palavras-chaves: Ergonomia, Cognitiva, Operacional, Organizacional, Produtividade*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 06.5:**  
**Sala Eça de Queiroz dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**UM MODELO DE OTIMIZAÇÃO PARA O GERENCIAMENTO DE  
INSUMOS NA OPERAÇÃO DE CALDEIRAS INDUSTRIAIS -  
TN\_STO\_107\_714\_13273**

*Cleber Damião Rocco (DEP/UFSCar)  
Reinaldo Morabito Neto (DEP/UFSCar)*

**ESTRUTURAÇÃO DE SISTEMA KANBAN DE PRODUÇÃO A PARTIR  
DE UM ESTUDO DE SIMULAÇÃO COMPUTACIONAL -**

**TN\_STO\_096\_652\_14034**

*Débora Oliveira da Silva (UNISINOS)  
Guilherme Luís Roehe Vaccaro (UNISINOS)  
Rodrigo Costa de Souza Lima (UNISINOS)  
Debora Costa de Azevedo (UFRGS)*

**AVALIAÇÃO ECONÔMICA DE CENÁRIOS PARA UMA CÉLULA DE  
MANUFATURA POR SIMULAÇÃO A EVENTOS DISCRETOS -**

**TN\_STO\_096\_652\_12834**

*Rafael Florêncio da Silva Costa (UNIFEI)  
José Arnaldo Barra Montevechi (UNIFEI)  
Marcos José Santos (UNIFEI)  
Ana Carolina Oliveira Santos (UNIFEI)*

**ANÁLISE DE CAPACIDADE DE TERMINAIS PORTUÁRIOS ATRAVÉS  
DA TÉCNICA DE SIMULAÇÃO - TN\_STO\_096\_652\_12778**

*Anibal Alberto Vilcapoma Ignacio (UFF)  
Cesar das Neves (UERJ)*

**MODELAGEM E ANÁLISE DO SISTEMA DE FILAS DE CAIXAS DE  
PAGAMENTO EM UMA DROGARIA: UMA APLICAÇÃO DA TEORIA  
DAS FILAS - TN\_STO\_096\_652\_13378**

*Raphael Araújo Barbosa (UEPA)  
Thiago Lobato Rodrigues (UEPA)  
RAFAEL ELIAS PAES ALMEIDA (UEPA)  
Jesse Ramon de Azevedo Espindola (UEPA)  
Davi Filipe Vianna Moreira (UEPA)*



# ANÁLISE DE CAPACIDADE DE TERMINAIS PORTUÁRIOS ATRAVÉS DA TÉCNICA DE SIMULAÇÃO

Anibal Alberto Vilcapoma Ignacio (UFF)  
avilcap@vm.uff.br  
Cesar das Neves (UERJ)  
cdn@poli.uff.br



*Este artigo apresenta o uso da técnica de simulação no dimensionamento da capacidade de um terminal portuário operando com cargas pesadas e em grandes volumes (bulk material) - minério de ferro, carvão, produtos siderúrgicos e outros. O estudo teve múltiplos objetivos, entre os quais: a análise de capacidade dos equipamentos portuários (carregadores e descarregadores de navio, berços de atracação, guindastes e outros); capacidade dos equipamentos de manuseio de cargas on-shore, tais como, viradores de vagões, empilhadeiras, recuperadoras e outros; dimensionamento dos estoques de produtos e ainda permitir o cálculo do demurrage para que o projeto como um todo possa ser avaliado economicamente. Estes objetivos, se enquadram, de forma geral, em estudos de capacidade. Vale observar que o estudo tratou de um projeto green field, na qual não se dispunha de uma situação de referência para validação. Esta e outras questões metodológicas relativas à técnica empregada serão abordadas no trabalho apresentado. O artigo tem portanto um foco metodológico sem deixar de apresentar resultados obtidos para o caso analisado.*

*Palavras-chaves: Simulação, terminal portuário, demurrage*

# AVALIAÇÃO ECONÔMICA DE CENÁRIOS PARA UMA CÉLULA DE MANUFATURA POR SIMULAÇÃO A EVENTOS DISCRETOS

**Rafael Florêncio da Silva Costa (UNIFEI)**

rafael.florencio@yahoo.com.br

**José Arnaldo Barra Montevechi (UNIFEI)**

montevechi@unifei.edu.br

**Marcos José Santos (UNIFEI)**

magal.santos@yahoo.com.br

**Ana Carolina Oliveira Santos (UNIFEI)**

ana\_carolyna@yahoo.com.br



*Este artigo apresenta uma aplicação do uso combinado da simulação a eventos discretos e da análise econômica de investimentos para avaliar cenários, que contemplem a implantação do fluxo contínuo entre as atividades, em uma célula de manufatura de uma indústria do setor de autopeças. Para isto, o processo de produção da célula foi documentado através de um mapa de processos, que constituiu o modelo conceitual de simulação. Em seguida, o modelo computacional do sistema real foi construído no Promodel®, verificado e validado por técnicas estatísticas. Foram construídos três modelos de simulação para representar cenários onde existe fluxo contínuo entre as atividades da célula. Então, o fluxo de caixa de cada cenário foi construído a partir do total produzido fornecido pelo modelo de simulação. Por fim, o Valor Presente Líquido foi calculado e uma comparação entre os três cenários foi realizada, considerando o Lead Time, valor do investimento e VPL.*

*Palavras-chaves: Simulação, avaliação econômica, aplicação industrial*

# MODELAGEM E ANÁLISE DO SISTEMA DE FILAS DE CAIXAS DE PAGAMENTO EM UMA DROGARIA: UMA APLICAÇÃO DA TEORIA DAS FILAS

**Raphael Araújo Barbosa (UEPA)**

raphaelpro@hotmail.com

**Thiago Lobato Rodrigues (UEPA)**

thiagolobator@globo.com

**RAFAEL ELIAS PAES ALMEIDA (UEPA)**

r.e.p.a@zipmail.com.br

**Jesse Ramon de Azevedo Espindola (UEPA)**

jesse\_ramon@hotmail.com

**Davi Filipe Vianna Moreira (UEPA)**

davifilipe@globo.com



*O estudo de teoria das filas é de grande valia, haja vista a grande concorrência do mercado de serviços, tornando esse fator um ganhador de pedido para muitos clientes. Este trabalho visa mostrar um estudo de caso com a aplicação de teoria das filas em uma farmácia da cidade de Belém do Pará. O mercado do local é acirradamente concorrido, com estabelecimentos de três empresas dividindo a mesma esquina, uma verdadeira concorrência porta-a-porta. Apesar da simplicidade do estudo de teoria das filas, quando comparado com o estudo de simulação, o estudo de caso mostra que essa análise traz muitos problemas do sistema de filas à tona, não só a espera na fila, mas layout mal disposto, produtos de conveniência em excesso e qualidade do serviço, que também compõem o sistema de filas.*

*Palavras-chaves: Farmácia, Teoria das Filas, Layout, Sistema de Caixas.*

# ESTRUTURAÇÃO DE SISTEMA KANBAN DE PRODUÇÃO A PARTIR DE UM ESTUDO DE SIMULAÇÃO COMPUTACIONAL

**Débora Oliveira da Silva (UNISINOS)**

osdebora@yahoo.com.br

**Guilherme Luís Roeh Vaccaro (UNISINOS)**

guilhermev@unisinis.br

**Rodrigo Costa de Souza Lima (UNISINOS)**

rodrigocslima@gmail.com

**Debora Costa de Azevedo (UFRGS)**

deboraazevedo@terra.com.br



*A crescente competitividade no meio industrial faz com que as organizações busquem cada vez mais precisão em suas escolhas. A nova lógica econômica, na qual o aumento dos lucros só é alcançado pela redução dos custos (SHINGO, 1996), faz com que as empresas busquem incansavelmente melhorias em seus processos, de modo a identificar e eliminar suas fontes de perdas. Sendo assim, as decisões devem ser profundamente analisadas de modo a garantir o ganho com sua implantação. Esse trabalho buscou avaliar o desempenho um Sistema Kanban de produção utilizando Simulação Computacional. O objeto de estudo foi uma célula de manufatura de uma indústria de autopeças fornecedora de uma grande montadora de veículos. Nesse sentido, foi empregado o método de trabalho proposto por Law e Kelton (2000) para estudos de simulação. A célula de manufatura em questão atualmente opera baseada em um plano mestre de produção, em um sistema de produção empurrada. Essa célula produz três tipos de tubos que serão posteriormente utilizados pela linha de montagem na confecção do produto final entregue à montadora. Com intuito de melhorar a lógica de produção e alinhar a Célula de Tubos aos conceitos do Sistema Toyota de Produção, foi proposto utilizar o sistema de produção puxada, através de um Sistema Kanban de Produção. Esse sistema foi avaliado a partir de três cenários, utilizando-se para tanto Simulação Computacional. Após modelar e rodar os diferentes cenários no software Micro Saint, os dados foram analisados no software de análises estatísticas SPSS. A partir dessas análises foi possível constatar que a utilização de um Sistema Kanban de Produção se mostrou mais eficiente para o desempenho da célula frente ao sistema de produção empurrada atualmente utilizado.*

*Palavras-chaves: Simulação Computacional. Kanban. Setor Automotivo. Manufatura.*

# UM MODELO DE OTIMIZAÇÃO PARA O GERENCIAMENTO DE INSUMOS NA OPERAÇÃO DE CALDEIRAS INDUSTRIAIS

**Cleber Damião Rocco (DEP/UFSCar)**

cdrocco@dep.ufscar.br

**Reinaldo Morabito Neto (DEP/UFSCar)**

morabito@power.ufscar.br



*Este trabalho propõe um modelo de programação inteira mista para o gerenciamento dos insumos na operação de caldeiras industriais de uma fábrica de alimentos. A função objetivo do modelo foi minimizar os custos totais de produção de vapor nas caldeiras e foram consideradas as principais restrições que determinam o funcionamento do sistema: demanda diária de vapor pela fábrica, limite da oferta de insumos, especificações de funcionamento das caldeiras e redução do poder de combustão dos insumos devido à umidade. O modelo foi implementado na linguagem de modelagem GAMS e resolvido pelo CPLEX. Para a validação do modelo foram usados os dados da operação de uma indústria do setor alimentício, considerando as quantidades reais dos insumos disponíveis em cada fornecedor e aqueles consumidos nas caldeiras. Os resultados da otimização mostraram oportunidades de redução dos custos de aquisição dos insumos e no acionamento das caldeiras na ordem de 20% e 50% respectivamente.*

*Palavras-chaves: Caldeira industrial, programação linear inteira mista, GAMS/CPLEX, indústria alimentícia.*



**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 01.19:**  
**Sala Castro Alves dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**A PRODUTIVIDADE EM UMA INDÚSTRIA METAL-MECÂNICA NO  
PERÍODO 2003-2007: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO -  
TN\_STO\_091\_621\_13630**

Júlio Cesar Valandro Soares (UFG)  
Solano Rocha (UNIJUI)

**APLICAÇÃO DA METODOLOGIA QRM PARA REDUÇÃO DE LEAD  
TIME EM UMA INDÚSTRIA DE BENS DE CAPITAL -**

**TN\_STO\_091\_621\_13780**

Muris Lage Junior (UFG/UFSCar)  
Maico Roris Severino (UFG/UFSCar)  
Luciano Campanini (UFSCar)  
Alyne de Andrade Guimarães (UFSCar)  
Michelle Aguilera (UFSCar)

**A GESTÃO DE REQUISITOS COMO ABORDAGEM DE APOIO NO  
DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL -**

**TN\_STO\_091\_621\_13584**

Camila Pegoraro (UFRGS)  
Ana Paula Matei (UFRGS)  
Renata Cornelli (UFRGS)  
Istefani Carísio de Paula (UFRGS)  
Tarcisio Abreu Saurin (UFRGS)

**DIAGNÓSTICO BIOCLIMÁTICO PARA PRODUÇÃO DE AVES NA  
CIDADE DE QUIXADÁ-CE - TN\_STO\_091\_621\_13966**

Maria Betania Gama Santos (UFCEG)  
Ivanildo Fernandes Araujo (UFCEG)  
Sandra Sereide Ferreira da Silva (UFCEG)  
Mabel Simone A. B. Guardia (UFCEG)  
Angela Maria Cavalcanti Ramalho (UFCEG)

**AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE PROCESSOS DE  
NEGÓCIOS COM BASE EM UM MODELO DE MATURIDADE: UM  
ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA -**

**TN\_STO\_091\_621\_14571**

VIVIANE CORDEIRO NUNES (UFRJ)  
Martha de Carvalho Madeira (CEFET-RJ)  
Vinícius Carvalho Cardoso (UFRJ)

**GERENCIAMENTO DE PROCESSOS COMO FATOR DE  
COMPETITIVIDADE EM UMA EMPRESA DE BENEFICIAMENTO DE  
ARROZ - TN\_STO\_091\_621\_13213**

Aline Soares Pereira (UNIPAMPA)  
Igor Corrêa Leitão (UNIPAMPA)  
Vitor Garcia (UNIPAMPA)  
Jefersom Diel Vieira (UNIPAMPA)



# GERENCIAMENTO DE PROCESSOS COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE EM UMA EMPRESA DE BENEFICIAMENTO DE ARROZ

**Aline Soares Pereira (UNIPAMPA)**

aline\_soarespereira@yahoo.com.br

**Igor Corrêa Leitão (UNIPAMPA)**

igorcleitao@bol.com.br

**Vitor Garcia (UNIPAMPA)**

vitor.pgarcia@bol.com.br

**Jefersom Diel Vieira (UNIPAMPA)**

jefersomdiel@hotmail.com



*O presente artigo tem o objetivo de descrever as etapas de um mapeamento de processos realizado em um setor de uma empresa de beneficiamento de arroz localizada na cidade de Bagé no Estado do Rio Grande do Sul. A escolha do tema para a reallização deste trabalho foi baseada na importância das organizações perceberem que a administração dos processos produtivos gera conhecimento, aprendizado e competitividade. Através deste estudo, a organização se reestruturou para melhor gerenciar suas atividades. Além disso, os resultados apontaram ganhos de produtividade, redução de desperdícios e custos operacionais e aumento dos lucros da organização.*

*Palavras-chaves: Mapeamento de processo; administração de processos, beneficiamento de arroz*

## A GESTÃO DE REQUISITOS COMO ABORDAGEM DE APOIO NO DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL

**Camila Pegoraro (UFRGS)**

camila\_pegoraro@yahoo.com.br

**Ana Paula Matei (UFRGS)**

apmatei@hotmail.com

**Renata Cornelli (UFRGS)**

renata\_cornelli@hotmail.com

**Istefani Carísio de Paula (UFRGS)**

istefani@producao.ufrgs.br

**Tarcísio Abreu Saurin (UFRGS)**

saurin@ufrgs.br



*Como uma forma de melhor considerar os requisitos de projetos de empreendimentos da construção civil, a gestão de requisitos surge como uma oportunidade para desenvolver novas práticas e ferramentas para um melhor atendimento dos interesses dos envolvidos e um maior controle sobre as mudanças ao longo do processo de projeto. Esta pesquisa tem por objetivo associar as fases da gestão de requisitos, buscadas na Engenharia de Software, ao desenvolvimento de projetos de edificações e entender quais destas fases são mais importantes, e quais os impactos positivos e negativos desta associação. O estudo indicou que as fases iniciais da gestão de requisitos são as mais importantes, pois, além de alinharem as necessidades dos envolvidos aos objetivos do projeto, uma vez bem realizadas, reduzem as possibilidades de mudanças ao longo de seu desenvolvimento.*

*Palavras-chaves: gestão de projetos, gestão de requisitos, processo de projeto da construção civil.*

# A PRODUTIVIDADE EM UMA INDÚSTRIA METAL-MECÂNICA NO PERÍODO 2003-2007: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

Júlio Cesar Valandro Soares (UFG)

j-cvs@hotmail.com

Solano Rocha (UNIJUÍ)

sol11r@hotmail.com



*A constante orientação por melhores resultados, norteadas pela busca da sobrevivência em um ambiente sob o imperativo da competitividade, levam as companhias a buscarem informações rápidas e precisas a respeito de seus desempenhos. Neste sentido a orientação por meio da produtividade dos empreendimentos vem ganhando espaço entre as formas de mensuração. A produtividade trata-se da razão existente entre o produzido por determinado sistema e os investimentos efetuados no mesmo com o intuito de originar determinado volume/nível de produtos/serviços. Este artigo objetiva retratar e analisar, de forma prática, os indicadores totais e parciais de produtividade de uma companhia (sistema), durante um intervalo de tempo que permita comparação a respeito da evolução dos mesmos. Considerando que a perpetuidade das organizações perpassa pela busca do resultado econômico/financeiro positivo, os índices produtivos foram construídos sob a ótica econômica, ou seja, uma orientação bibliográfica já consagrada de Severiano Filho (1999) e Corrêa e Corrêa (2004). A metodologia utilizada permitiu análises das quais desencadearam algumas constatações teóricas e diagnósticos conclusivos a respeito do desempenho da companhia abordada. Dentre eles, se pôde dizer que houve redução da eficiência produtiva do sistema no período analisado e que, entre outros fatores, a redução da produtividade parcial de mão-de-obra contribuiu para tal situação. Sugere-se, portanto, algumas alternativas para a manutenção do desempenho da organização.*

*Palavras-chaves: Produtividade, indústria, metal-mecânica*

# APLICAÇÃO DA METODOLOGIA QRM PARA REDUÇÃO DE LEAD TIME EM UMA INDÚSTRIA DE BENS DE CAPITAL

**Muris Lage Junior (UFG/UFSCar)**

muris@dep.ufscar.br

**Maico Roris Severino (UFG/UFSCar)**

maico@dep.ufscar.br

**Luciano Campanini (UFSCar)**

lucianocampanini@yahoo.com.br

**Alyne de Andrade Guimarães (UFSCar)**

alyneandrade@gmail.com

**Michelle Aguilera (UFSCar)**

mi\_aguilera@hotmail.com



*As empresas de bens de capital normalmente podem ser caracterizadas por terem processos produtivos com lead time muito alto. Para tanto, verifica-se a necessidade de alto capital de giro para manutenção de estoques em processo de alto valor durante muito tempo no chão-de-fábrica, além da ocupação de espaço físico e de equipamentos. Desta forma, este trabalho tem por objetivo desenvolver uma proposta de redução de lead time na produção de esferas de gás de uma empresa de bens de capital e realizar as avaliações produtiva e financeira. Para desenvolvimento da proposta utilizou-se a metodologia QRM de análise para redução de lead time. Por meio da metodologia foi desenvolvida a proposta de qualificação de times de funcionários de cada setor para ampliarem suas atividades de rotina, para realizar também as atividades de inspeção da qualidade. Com tal proposta, verificou-se que por um lado há uma redução significativa na execução de cada ordem de produção, de aproximadamente 28% (35 dias), mas por outro lado, o impacto financeiro de tal proposta não se mostra muito atraente para a implementação. No entanto, verifica-se que tal proposta possibilita outras melhorias no processo produtivo com maior impacto tanto financeiro como na busca de redução de lead time, que serão desenvolvidos em trabalhos futuros.*

*Palavras-chaves: QRM, Redução de Lead Time, Análise Financeira*

# DIAGNÓSTICO BIOCLIMÁTICO PARA PRODUÇÃO DE AVES NA CIDADE DE QUIXADÁ-CE

**Maria Betania Gama Santos (UFCG)**  
betaniagama@uaep.ufcg.edu.br

**Ivanildo Fernandes Araujo (UFCG)**  
ivanildo@uaep.ufcg.edu.br

**Sandra Sereide Ferreira da Silva (UFCG)**  
sandrasereide@yahoo.com.br

**Mabel Simone A. B. Guardia (UFCG)**  
mabelsimone@yahoo.com.br

**Angela Maria Cavalcanti Ramalho (UFCG)**  
angelaramalho@oi.com.br



*Este trabalho possui como objetivo a realização de um diagnóstico bioclimático para produção de aves de corte no município de Quixadá-CE, para servir de orientação aos empresários do agronegócio do setor de avicultura na implantação de sistemas de controle ambiental. O diagnóstico foi realizado com os dados climáticos obtidos nas Normais Climatológicas, da estação agroclimatológica de Quixadá, CE, localizada na Fazenda Raposa Seca do Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal do Ceará. Os valores de Média da Temperatura do Ar (Máxima, Mínima e Compensada) e Umidade Média Relativa do Ar foram utilizados para comparar as condições de conforto térmico ideais para aves, em função da idade. As análises da condição climática na região mostraram a necessidade de corrigir o bioclima para se alcançar condições ideais para a produção de aves.*

*Palavras-chaves: Aves, conforto térmico, clima*

# **AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS COM BASE EM UM MODELO DE MATURIDADE: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA**

**VIVIANE CORDEIRO NUNES (UFRJ)**  
VIVIANE.C.NUNES@HOTMAIL.COM

**Martha de Carvalho Madeira (CEFET-RJ)**  
marthanems@hotmail.com

**Vinícius Carvalho Cardoso (UFRJ)**  
vinicius@poli.ufrj.br



*Este trabalho apresenta uma comparação entre um Modelo de Referência de Avaliação da Maturidade da Gestão de Processo de Negócios e o método de aplicação da mesma, em uma Instituição Pública, com o objetivo de analisar as possibilidades de sucesso das práticas de aplicação da Gestão Integrada por Processo. Basicamente, trata-se da exposição dos conceitos, definições, teorias e ferramentas acerca da Engenharia de Processos e da Modelagem de Processos, assim como, de uma breve introdução do conceito de Modelo de Maturidade da Gestão de Processos do Negócio, a fim de balizar o entendimento do leitor sobre o referido tema. Posteriormente serão realizadas considerações acerca da Instituição Pública em questão e também um Estudo de Caso capaz de comprovar as prescrições defendidas no presente estudo.*

*Palavras-chaves: Gestão de Processos de Negócios; Modelagem de Processos; Modelo de Maturidade.*

**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 08.9:**  
**Sala José de Alencar dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**SATISFAÇÃO E INSERÇÃO LABORAL DE EGRESSOS  
UNIVERSITÁRIOS: UM ESTUDO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
DO CCHSA/UFPB - TN\_STO\_098\_664\_13191**

*Claudio Ruy Portela de Vasconcelos (DCSA-UFPB)*

*Raissa Dália Paulino (DCSA-UFPB)*

*Maria Elvany Soares de Sousa (DCSA-UFPB)*

**UM MÉTODO DE PROJETO ORGANIZACIONAL PARA EMPRESAS  
DE BASE TECNOLÓGICA - TN\_STO\_098\_664\_14338**

*Leonardo Augusto de Vasconcelos Gomes (USP)*

*Mario Sergio Salerno (USP)*

**APLICAÇÃO DO MODELO PROPOSTO POR BUKOWITZ E WILIAMS  
NO DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO DE UMA  
INDÚSTRIA DE MÓVEIS EM TIMBÓ - SC - TN\_STO\_098\_664\_13008**

*Jefferson Fabricio Floriano (FURB)*

*Leomar dos Santos (FURB)*

*Udo Schroeder (FURB)*

**A INFLUÊNCIA DO ESTILO DE TRABALHAR EM GRUPO NOS  
PROCESSOS DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO  
ORGANIZACIONAL - TN\_STO\_098\_664\_12745**

*Robson Luiz Montanari (UTFPR-PG)*

*Luiz Alberto Pilatti (UTFPR-PG)*

**APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL NO CHÃO-DE-FÁBRICA -  
TN\_STO\_098\_664\_13926**

*Adriana Marotti de Mello (USP / ESPM)*

*Wander Démonel de Lima (USP/ UNIFEI)*

*Roberto Marx (USP)*

**MODELO DE MEDIÇÃO DA COMUNICAÇÃO EM PROCESSOS: UM  
DIAGNÓSTICO UTILIZANDO A SOFT SYSTEMS METHODOLOGY -  
TN\_STO\_098\_664\_13261**

*IGOR SOUZA NÓGUEIRA OSHIRO (UNIFEI)*

*Dagoberto Alves de Almeida (UNIFEI)*

**ESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE TREINAMENTO DAS  
NORMAS CERTIFICADORAS: UM ESTUDO DE CASO -  
TN\_STO\_098\_664\_14045**

*Shalimar Gallon (UFRGS)*

*Betina Magalhães Bitencourt (UFRGS)*





# A INFLUÊNCIA DO ESTILO DE TRABALHAR EM GRUPO NOS PROCESSOS DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

**Robson Luiz Montanari (UTFPR-PG)**

prof\_robson@terra.com.br

**Luiz Alberto Pilatti (UTFPR-PG)**

lapilatti@utfpr.edu.br



*O presente estudo de caso objetivou, em sete equipes de uma empresa de médio porte, prestadora de serviços, identificar a influência do estilo de trabalhar em grupo nos processos de criação do conhecimento organizacional (CO). Foram feitas entrevistas, observações não-participantes e a aplicação de dois questionários para este estudo de caso. O primeiro é proposto por Parker (1994) e avaliou os estilos de trabalhar em grupo. O segundo foi elaborado tendo como base as atividades fundamentais para criação do CO de Leonard (1995) e avaliou a existência de processos de construção do CO. Os resultados evidenciam duas matrizes diferentes. A primeira com uma distribuição relativamente uniforme dos estilos nas equipes e médias que caracterizam um número maior de membros que não praticam as atividades para construção do CO; a segunda com predominância no estilo contribuinte e com médias que caracterizam um número maior de membros praticando as atividades essenciais para construção do CO. Tendo como base os resultados pode-se inferir que, dentre os estilos idealizados por Parker (1994), o estilo contribuinte é um dos estilos mais propícios e o desafiador um dos menos favoráveis para criação do conhecimento organizacional na empresa.*

*Palavras-chaves: Equipes, Estilos de Trabalhar em Grupo e Conhecimento Organizacional*

# APLICAÇÃO DO MODELO PROPOSTO POR BUKOWITZ E WILIAMS NO DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO DE UMA INDÚSTRIA DE MÓVEIS EM TIMBÓ - SC

**Jefferson Fabricio Floriano (FURB)**

floriano@gestao.com.br

**Leomar dos Santos (FURB)**

leomardossantos@gmail.com

**Udo Schroeder (FURB)**

udo@gestao.com.br



*Diante da recém crise econômica mundial, fica evidente que o atual cenário dos negócios é velozmente bombardeado por uma série de novas demandas. Estas demandas formam um empuxo às organizações, forçando-as a compreender que o conhecimento e sua respectiva gestão como um ativo, é a única vantagem competitiva sustentável capaz de promover a criação de riqueza nesta nova era, a era do conhecimento. O objetivo geral da gestão do conhecimento é a conjunção de estratégia organizacional, estrutura, processos e sistemas, para que a organização possa usar o que ela coletivamente sabe, com a finalidade de criar valor para as partes interessadas. As organizações do conhecimento criam essa riqueza intangível, processando-a internamente e utilizado-a externamente, aproveitando assim, o potencial de seu capital intelectual, no qual o trabalhador do conhecimento é peça-chave. Objetivou-se com este trabalho, diagnosticar as práticas da gestão do conhecimento nas etapas: obter, utilizar, aprender, contribuir, avaliar, construir e manter e descartar de uma empresa do ramo moveleiro da cidade de Timbó - SC, e como objetivos específicos do trabalho aplicar o questionário proposto por Bukowitz e Williams (2002), numa empresa do ramo moveleiro na cidade de Timbó - SC. Neste estudo, foi utilizada a pesquisa-diagnóstica, caracterizando-se como uma investigação que se propõe a explorar a organização, identificando e definindo os problemas. As principais conclusões destacam que na empresa, há pouca atividade no mapeamento dos fluxos dos processos das atividades de GC; os colaboradores desconhecem quais medidas são utilizadas para monitorar o processo de GC e os seus resultados e a na empresa se conversa pouco sobre medir o conhecimento de maneira que as pessoas possam entender prontamente. A empresa começa a vincular atividades de GC a resultados mensuráveis. Por fim, esta reconhece que o conhecimento é parte da base de recursos da qual a organização*

*gera valor e que há algum tempo tem praticado a gestão do conhecimento sem dar esse nome a ela.*

*Palavras-chaves: Diagnóstico, Gestão do Conhecimento, indústria de móveis*

# SATISFAÇÃO E INSERÇÃO LABORAL DE EGRESSOS UNIVERSITÁRIOS: UM ESTUDO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DO CCHSA/UFPB

**Claudio Ruy Portela de Vasconcelos (DCSA-UFPB)**

claudioruy@yahoo.com

**Raissa Dália Paulino (DCSA-UFPB)**

raissapaulino@ig.com.br

**Maria Elvany Soares de Sousa (DCSA-UFPB)**

claudioruy@yahoo.com



*A cada dia, o mercado de trabalho vem criando novas dinâmicas para os processos de seleção e inserção de graduados no mercado de trabalho, no qual um dos principais requisitos é que tais profissionais estejam potencialmente preparados para atuar em um ambiente marcado por constantes mudanças. Ao nível nacional, diferentemente do que ocorre ao nível internacional, percebe-se que tem sido dada pouca atenção a temática da inserção laboral de graduados. Ante o exposto, este trabalho teve a intenção de estudar o nível de satisfação e de inserção laboral dos alunos egressos do curso de Administração do Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias (CCHSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) entre os semestres 2005.1 e 2008.1. Tratou-se de um estudo exploratório e descritivo com abordagem quantitativa e qualitativa. A pesquisa de campo foi realizada através de questionário, enviados por e-mail para uma amostra de 40% de um universo de 89 egressos. Os resultados obtidos por meio da pesquisa de campo mostraram que 50% dos pesquisados afirmam ter adquirido experiência laboral com os estudos universitários. Contudo, alguns dados estatísticos afirmaram que dos 73,07% da amostra dos egressos que se encontram trabalhando atualmente, apenas 52% se encontram satisfeitos com o cargo.*

*Palavras-chaves: Egressos universitários, Gestão do conhecimento, Análise de sistemas educacionais*

# MODELO DE MEDIÇÃO DA COMUNICAÇÃO EM PROCESSOS: UM DIAGNÓSTICO UTILIZANDO A SOFT SYSTEMS METHODOLOGY

IGOR SOUZA NOGUEIRA OSHIRO (UNIFEI)

igorsno@yahoo.com.br

Dagoberto Alves de Almeida (UNIFEI)

dagoberto@unifei.edu.br



*Erros de comunicação entre funcionários de uma organização usualmente causam falhas nos processos, deixando de atender as necessidades dos processos e os clientes. Assim, este artigo tem como objetivo apresentar um modelo que avalia a qualidade da comunicação ao longo de um processo, mostrando através de um indicador de desempenho a qualidade da comunicação e do relacionamento. O modelo analisa as discrepâncias entre o requisito do cliente e o que foi enviado pelo fornecedor, através de um indicador semântico. Como resultado, pode-se visualizar as oportunidades de melhoria no processo. A pesquisa foi conduzida utilizando a Soft Systems Methodology (SSM). O modelo desenvolvido foi aplicado em um processo de uma indústria de autopeças localizada no sul de Minas Gerais, onde foi realizado um diagnóstico da comunicação em um dos processos produtivos.*

*Palavras-chaves: gestão do conhecimento, relacionamento, processos, comunicação, soft systems methodology.*

## APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL NO CHÃO-DE-FÁBRICA

**Adriana Marotti de Mello (USP / ESPM)**

adriana.mello@poli.usp.br

**Wander Demonel de Lima (USP/ UNIFEI)**

wdemonel@hotmail.com

**Roberto Marx (USP)**

robemarx@usp.br



*Este trabalho tem como objetivo principal examinar a gestão da inovação em ambientes de baixa intensidade tecnológica, como o chão-de-fábrica, sobre a ótica da aprendizagem organizacional. Para tal, foi realizado um estudo exploratório em uma empresa brasileira, tida como inovadora, do setor de embalagens metálicas que adota práticas de gestão consideradas diferenciadas em relação às empresas de setores semelhantes, como exemplo, seu programa de geração de idéias - que funciona como ferramenta de aprendizagem individual, criação de conhecimento organizacional e uma fonte importante de inovações em produtos e processos, práticas de gestão e administrativas. Embora, temas como a inovação, aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento, venham recebendo muita atenção nos últimos anos, quando se observam as pesquisas em temas correlatos, não são muito comuns experiências vindas de empresas ou setores tidos como de baixa intensidade tecnológicas, ou algo do gênero. Assim, para muitos pode até soar estranho, que exemplos de boas práticas na geração de conhecimento ou inovações venham de empresas ou setores que não sejam intensivos em tecnologia ou até mesmo do chão-de-fábrica. Portanto, saber como as inovações são iniciadas e geridas em empresas com pouco ou nenhum envolvimento em pesquisa e desenvolvimento e que tenham na redução de custos operacionais uma preocupação constante configuram-se aqui como questões principais de pesquisa.*

*Palavras-chaves: Aprendizagem organizacional, inovação e ambientes de baixa intensidade tecnológica*

# ESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE TREINAMENTO DAS NORMAS CERTIFICADORAS: UM ESTUDO DE CASO

**Shalimar Gallon (UFRGS)**

shalimargallon@hotmail.com

**Betina Magalhães Bitencourt (UFRGS)**

betina\_mb@yahoo.com.br



*Nos últimos anos, as empresas passaram a considerar fatores referentes ao meio ambiente, responsabilidade social, saúde e segurança dos seus colaboradores como forma de agregar valor ao produto e/ou serviços oferecidos. Nesse contexto, as empresas buscam tornar harmoniosa sua imagem na sociedade apresentando um desempenho produtivo condizente com o compromisso e com a responsabilidade social a que estão submetidas. A pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso em uma empresa de grande porte no Estado do Rio Grande do Sul, do ramo metalúrgico, com objetivo de estruturar o processo de treinamento relacionado às Normas nas quais possui certificação - ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000. A estruturação da proposta de treinamento foi baseada no Modelo de Treinamento de Bohlander (2003) e Milkovich e Boudreau (2000) adaptando-o as necessidades da empresa levantadas na pesquisa. Como suporte ao desenvolvimento da proposta foi aplicado questionário para 25 multifuncionais a fim de levantar as necessidades e satisfação em relação ao processo de treinamento e conscientização dos mesmos em relação às normas. A pesquisa revela que o grau de conscientização dos entrevistados é muito bom, embora devesse haver, por parte da empresa, maior esclarecimento quanto à importância das certificações para desempenho das suas atividades, bem como deixar claro quais os objetivos da norma ISO 9001. Outro levantamento realizado é que ainda que o grau de satisfação com os treinamentos oferecidos seja satisfatório, a empresa deveria ter o cuidado para que ocorra maior interação entre a parte prática e teórica. Também poderia haver maior quantidade de treinamentos e organizá-los de tal forma que ocorressem de forma periódica.*

*Palavras-chaves: Treinamento; Normas Certificadoras; Sistema Integrado de Gestão*

# UM MÉTODO DE PROJETO ORGANIZACIONAL PARA EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA

**Leonardo Augusto de Vasconcelos Gomes (USP)**

lavgomes@gmail.com

**Mario Sergio Salerno (USP)**

msalerno@usp.br



*Este trabalho possui dois objetivos centrais inter-relacionados. Fundamentados em uma pesquisa bibliográfica e em um estudo de caso em profundidade, nós buscamos, compreender a relação entre os dois modos ideais de inovação e de aprendizado (Ciência, Tecnologia e Inovação; Fazendo, Usando e Interagindo) com a gestão do conhecimento em uma empresa de base tecnológica (EBT). O cerne é propor um modelo que servirá de referência para compreender como é a articulação entre os três pontos em uma EBT. Baseado nesse modelo, nós iremos, em um segundo momento, propor algumas possíveis etapas de um método de projeto organizacional para este tipo de firma, visando: à intercalação dos modos de inovação, tendo como centralidade a produção de conhecimento e a geração de inovações. Espera-se que o método possa auxiliar no desenvolvimento deste tipo de firma.*

*Palavras-chaves: Projeto Organizacional, Modos de Inovação, Empresas de Base Tecnológica*



**SESSÃO TEMÁTICA ORAL NACIONAL 11.5:**  
**Sala Fernando Pessoa II dia 9 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS - FMEA COMO UMA  
TÉCNICA NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO  
AMBIENTAL: UM ENFOQUE TEÓRICO-ANALÍTICO BASEADO NOS  
CONCEITOS DA ISO 14001:2004 - TN\_STO\_101\_676\_12795**

José Barrozo de Souza (IFES)

José Benedito Sacomano (UNIP)

João Depoli Barrozo de Souza (CT-UFES)

**NOROESTE FLUMINENSE: DA ESTAGNAÇÃO A NOVAS  
OPORTUNIDADES? - TN\_STO\_101\_676\_12658**

Marlúcia Junger Lumbreras (UCAM)

**ECONOMIA SOLIDÁRIA NO BRASIL: DISTRIBUIÇÃO DOS  
EXCEDENTES EM UMA COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE  
INDUSTRIALIZAÇÃO - TN\_STO\_101\_676\_14520**

Abraão Freires Saraiva Júnior (USP)

Reinaldo Pacheco da Costa (USP)

Juliana Cibele Pinto (COOPERCAIXA)

**UTILIZAÇÃO DO BIODIESEL NO BRASIL - RESULTADOS DE  
TESTES DE B5 EM CAMINHÕES DE COLETA URBANA -  
TN\_STO\_101\_676\_12972**

AURELIO LAMARE SOARES MURTA (UFF)

Marcos Aurelio Vasconcelos de Freitas (UFRJ)

**A RELEVÂNCIA DO USO DA AVALIAÇÃO DO CICLO DE VIDA PARA  
A MANUFATURA SUSTENTÁVEL: ANÁLISE E TENDÊNCIAS -  
TN\_STO\_101\_676\_13764**

Carla Gonçalves Machado (FEB/UNESP)

Vagner Cavenaghi (FEB/UNESP)

**DIMENSÕES DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: O CASO DA  
EXTRAÇÃO DE PETRÓLEO NO CAMPO DE CARMÓPOLIS - SE -  
TN\_STO\_101\_676\_14194**

Gracyanne Freire de Araujo (UFS)

Abraham Benzaquen Sicsú (UFPE)

Maria Conceição Melo Silva (UFS)

**ANÁLISE DE UMA ESTRATÉGIA AMBIENTAL: ESTUDO DE CASO  
NA PERDIGÃO S/A - UNIDADE DE RIO VERDE - GO -  
TN\_STO\_112\_738\_14648**

Carlos Romeu Montes Lopes (UniEvangélica)

Neudoxa Vieira Paiva Lopes (Coopen)



## NOROESTE FLUMINENSE: DA ESTAGNAÇÃO A NOVAS OPORTUNIDADES?

Marlucia Junger Lumbreras (UCAM)  
mjlumbreras@gmail.com



*O atual debate em torno do desenvolvimento econômico apregoa que a escala local apresenta atributos suficientes para sua promoção. Contudo, a reflexão presente neste estudo pretende identificar algumas fragilidades do pensamento localista ppor meio do exame das iniciativas dos atores públicos. O objetivo da pesquisa é identificar limites e possibilidades de desenvolvimento da Região Noroeste Fluminense. O artigo discute as mudanças de paradigmas ocorridas no final do século XX, marcadas pelas reformas neoliberais, pela redução da participação do Estado na economia e apresenta o fenômeno da globalização, e a emergência das teorias baseadas no desenvolvimento local, consideradas por muitos como a saída para reverter o subdesenvolvimento. Foi realizada também uma pesquisa de dados secundários, em instituições públicas e privadas, com o intuito de identificar as oportunidades de reversão da estagnação econômica da região Noroeste Fluminense. Os resultados da pesquisa mostram que há divergências, entre a visão de cada instituição e que o quadro de estagnação, e conseqüente marginalização da região, só poderá ser revertido por meio de políticas públicas que busquem inseri-la na dinâmica produtiva nacional.*

*Palavras-chaves: Desenvolvimento, Planejamento, Globalização, Noroeste Fluminense.*

# FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS - FMEA COMO UMA TÉCNICA NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL: UM ENFOQUE TEÓRICO-ANALÍTICO BASEADO NOS CONCEITOS DA ISO 14001:2004



**José Barrozo de Souza (IFES)**

jbarrozo@terra.com.br

**José Benedito Sacomano (UNIP)**

sacomano@terra.com.br

**João Depoli Barrozo de Souza (CT-UFES)**

jbarrozo@hotmail.com

*Este artigo tem o propósito mostrar com base em uma revisão bibliográfica, que a técnica FMEA (Failure Modes and Effect Analysis - Modos de Falha e Análises de Efeitos) apresenta-se como uma ferramenta útil e ágil no apoio à implementação de um Sistema de Gestão Ambiental. Para tanto, foi necessário considerar o que prescreve a norma ISO 14001:2004. Da análise do estudo, pode-se concluir que a utilização do FMEA para a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental pode ser considerada como uma referência para os gestores das empresas, principalmente no auxílio do diagnóstico de riscos ambientais de seus sistemas produtivos, isto é, a aplicação da técnica FMEA compartilhada com os requisitos do Sistema de Gestão Ambiental segundo a ISO 14001:2004, para este propósito também cumpriu o seu objetivo nas decisões gerenciais em termos de ações corretivas e/ou preventivas, promovendo o crescimento competitivo e gerando possibilidades de desenvolvimento sustentável.*

*Palavras-chaves: FMEA, ISO 14001:2004, Desenvolvimento sustentável, Ecoeficiência, Gestão ambiental*

# UTILIZAÇÃO DO BIODIESEL NO BRASIL - RESULTADOS DE TESTES DE B5 EM CAMINHÕES DE COLETA URBANA

AURELIO LAMARE SOARES MURTA (UFF)

aureliomurta@yahoo.com.br

Marcos Aurelio Vasconcelos de Freitas (UFRJ)

mfreitas@ivig.coppeufrj.br



*Este trabalho demonstra o sistema de produção e distribuição de biodiesel de óleos vegetais no Brasil, bem como o comportamento deste combustível no sistema de transportes de carga, utilizando para tal, os testes realizados em cinco veículos de coleta de lixo hospitalar na cidade do Rio de Janeiro. Tais veículos foram monitorados diariamente, sendo dois deles abastecidos com a mistura de 5% de biodiesel de óleo de fritura, dois com biodiesel de óleo de soja virgem e o outro com 100% diesel, servindo como referência. Com este monitoramento foi possível coletar informações sobre consumo, desempenho, dirigibilidade, desgastes ou anormalidades mecânicas. Os sistemas de injeção de combustíveis foram protocolados pela Bosch antes do início dos testes e posteriormente retornados para averiguações e testes conclusivos. Procedimento semelhante ocorreu no IPT, com os motores de alguns dos veículos que usaram a mistura B5. Foi feita uma descrição dos testes e finalmente uma análise conclusiva acerca dos resultados conclusivos obtidos para os veículos.*

*Palavras-chaves: biodiesel, veículos de transporte, testes mecânicos*

# A RELEVÂNCIA DO USO DA AVALIAÇÃO DO CICLO DE VIDA PARA A MANUFATURA SUSTENTÁVEL: ANÁLISE E TENDÊNCIAS

**Carla Gonçalves Machado (FEB/UNESP)**

carlagmachado@hotmail.com

**Vagner Cavenaghi (FEB/UNESP)**

vcavenaghi@uol.com.br



*O modelo de gestão com abordagem na Manufatura Sustentável (MS) estrutura nos processos necessários para sua execução, de forma responsável, os recursos naturais, que promovam a saúde e segurança de todos os envolvidos e a integração dos processos do ciclo de produção (produção - distribuição - consumo - recuperação). Para isso, as variantes dos processo, tanto de entradas quanto de saídas, devem ser cuidadosamente analisadas. A literatura fornece a indicação de que para viabilizar esse modelo de gestão, é recomendado mapear toda a cadeia produtiva e o ciclo de vida dos produtos e processos. Um dos métodos possíveis para realizar esse mapeamento é a produção de Inventários na Análise de Ciclo de Vida (ACV), que proporciona um balanço ambiental dos processos e cria indicadores de monitoramento e tomada de decisão. Com a construção do Inventário de Ciclo de Vida (ICV), tem-se um fluxograma claro de todo o processo de manufatura, fluxos de entrada/saída de insumos e energia despendida e o balanço entre eles. Com isso, é possível desenvolver produtos, optar por tecnologias de melhor resultado, selecionar indicadores ambientais relevantes e reformular produtos ou processos. A análise de todas as etapas do ciclo de vida permite a identificação e avaliação das fases críticas do processo, a oportunidade de otimizar insumos e energia, de indicar quais são as métricas mais adequadas para o controle e análise de desempenho e, principalmente, de melhorar a performance ambiental, indicando a fase do Ciclo de Vida em que os impactos ocorrem, além de identificar oportunidades para maior eficiência econômica e inovação. Passam a existir subsídios tangíveis para tomadas de decisões com base em critérios de sustentabilidade. Por meio da revisão de literatura, este artigo propõe ressaltar a importância da ACV na implementação da gestão de MS, buscando ser um incentivo para o aprofundamento de pesquisas e criação de propostas que propiciem tornar a ACV e a MS, no menor espaço de tempo possível, acessíveis à todo o setor produtivo nacional. O Brasil encontra-se em fase inicial de desenvolvimento desse instrumento de gestão com características nacionais, e não se descarta o fato de que ainda existe um caminho a se percorrer. Isso se deve, principalmente, às dificuldades em se produzir os ICV, tanto pelos custos exigidos*

*quanto pela dificuldade em se obter os dados da cadeia completa (disponibilidade/confiabilidade) e também pela existência de raros bancos de dados de ICV e de uma metodologia padrão para ser aplicada no país, itens importantes para viabilização das análises. Ter processos sustentáveis é de fundamen*

*Palavras-chaves: análise do ciclo de vida, manufatura sustentável, inventário do ciclo de vida*

# DIMENSÕES DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: O CASO DA EXTRAÇÃO DE PETRÓLEO NO CAMPO DE CARMÓPOLIS - SE

**Gracyanne Freire de Araujo (UFS)**

gracyanne@gmail.com

**Abraham Benzaquen Sicsú (UFPE)**

sicsu@fundaj.gov.br

**Maria Conceição Melo Silva (UFS)**

ceica@infonet.com.br



*O trabalho é um estudo de caso empírico de um campo petrolífero denominado Campo de Carmópolis, localizado no município de Carmópolis, no Estado de Sergipe, Região Nordeste do Brasil, o qual visa diagnosticar os impactos econômicos, sociais, ambientais e institucionais da extração do petróleo no desenvolvimento de uma região considerada periférica. O método utilizado foi pesquisa de campo, realizando entrevistas com as lideranças locais, a fim de captar informações de como a extração do petróleo tem impactado no desenvolvimento local. A análise demonstrou, no geral, que a extração do petróleo trouxe benefícios para o desenvolvimento da população. Entretanto, apesar de os benefícios superarem os problemas que surgiram com o advento do petróleo, é importante ainda investir na comunidade, criando políticas públicas que viabilizem uma melhor qualidade de vida para as pessoas daquela localidade, permitindo que os agentes decisores locais trabalhem em conjunto com a comunidade e com os governos, tanto em âmbito municipal quanto estadual.*

*Palavras-chaves: Desenvolvimento, sustentabilidade, impacto*

# ECONOMIA SOLIDÁRIA NO BRASIL: DISTRIBUIÇÃO DOS EXCEDENTES EM UMA COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE INDUSTRIALIZAÇÃO

**Abraão Freires Saraiva Júnior (USP)**

abraaojr@oi.com.br

**Reinaldo Pacheco da Costa (USP)**

rpcosta@usp.br

**Juliana Cibele Pinto (COOPERCAIXA)**

juliana@coopercaixa.com.br



*Tendo como tema central a Economia Solidária, este trabalho aborda o cooperativismo como uma alternativa para a diminuição da exclusão social e para o aumento da democracia em uma organização produtiva, tendo como exemplo o caso de uma empresa falida ao tornar-se uma Cooperativa de Produção. O estudo de caso apresenta a criação da Coopercaixa, uma indústria no segmento de caixas e chapas de papelão ondulado, e as dificuldades encontradas na sua gestão. Ressalta-se o diferencial de um modelo de produção de prestação de serviços industriais estabelecidos para atuar em mercados altamente competitivos, onde seus clientes não concorrem entre si no mercado de embalagens. Ainda aborda o modelo de gestão utilizado, sua adequação à legislação cooperativista em vigor, e o sistema de distribuição do excedente econômico considerando despesas e ganhos proporcionais ao trabalho utilizado.*

*Palavras-chaves: Economia Solidária, Cooperativa, Indústria Recuperada*



# ANÁLISE DE UMA ESTRATÉGIA AMBIENTAL: ESTUDO DE CASO NA PERDIGÃO S/A - UNIDADE DE RIO VERDE - GO

**Carlos Romeu Montes Lopes (UniEvangéli)**

romeumontes@gmail.com

**Neudoxa Vieira Paiva Lopes (Coopen)**

neudoxa@hotmail.com



*O desenvolvimento sustentável tem sido nos últimos anos objeto de atenção por parte da sociedade e governo. A crescente preocupação mundial é com a escassez dos recursos naturais disponíveis e com as conseqüências negativas que o sistema prrodutivo das empresas vem causando ao meio ambiente. O governo vem estruturando a regulamentação de suas leis ambientais, obrigando as empresas a assumirem a sua responsabilidade social e ambiental no desenvolvimento sustentável do planeta. A partir da revisão bibliográfica sobre o assunto, foi possível verificar que os modelos de planejamento estratégico existentes enfatizam principalmente as questões econômicas, relegando ao segundo plano as questões ambientais, que devido ao cenário apresentado, precisam ser incorporadas na gestão estratégica das organizações. Este artigo teve como objetivo principal avaliar o planejamento estratégico ambiental adotado na empresa Perdigão S/A - unidade de Rio Verde - GO. Para condução da pesquisa, a abordagem adotada foi baseada em um estudo de caso na referida empresa. Como resultado, evidenciou-se que nem todas as ações da estratégia ambiental da Perdigão S/A - unidade de Rio Verde - GO, estão em conformidade com as recomendações literárias, mas foi verificado que empresa implantou o SGI que é o Sistema de Gestão Integrado, cujo objetivo é de auxiliar o processo de implantação da certificação da ISO 14001. A empresa ainda está vulnerável em relação a política de prevenção e tratamento de acidentes ambientais, porém tem buscado aprimoramento. Conclui-se, mediante esta pesquisa que a estratégia ambiental adotada pela Perdigão S/A, necessita de ações corretivas e o aprimoramento da mesma.*

*Palavras-chaves: Estratégia Ambiental, Sustentabilidade Empresarial, Agroindústria.*