

**SESSÃO TEMÁTICA PÔSTER 04:
08 de outubro de 2009 das 10h30 às 12h30**

**SISTEMA EMBARCADO NÃO INTRUSIVO DE CLASSIFICAÇÃO DE
CONDUTORES - TN_STO_092_623_12646**

Ederson Luis Posselt (UNISC)

Rolf Fredi Molz (UNISC)

Rejane Frozza (UNISC)

**APLICAÇÃO DOS CONCEITOS DA QUALIDADE NO PROCESSO DE
EXECUÇÃO DE ARMADURAS PARA ESTRUTURAS DE CONCRETO
ARMADO NA CONSTRUÇÃO CIVIL - TN_STO_092_623_13251**

Rodrigo Bzunek Alves (PUCPR)

Rosana Adami Mattioda (PUCPR)

Rafaela da Rosa Cardoso (PUCPR)

**UTILIZAÇÃO DO DIAGRAMA DE ISHIKAWA E BRAINSTORMING PARA
SOLUÇÃO DO PROBLEMA DE ASSERTIVIDADE DE ESTOQUE EM
UMA INDÚSTRIA DA REGIÃO METROPOLITANA DE RECIFE -
TN_STO_103_685_13053**

Mariana de Almeida Holanda (UPE)

ANA CARLA BITTENCOURT REIS FERNANDES PINTO (UFPE)

**APLICAÇÃO DE GRÁFICOS CONJUNTOS CUSUM E SHEWHART, NA
INDÚSTRIA DE CELULOSE E PAPEL - TN_STO_103_685_13215**

JOHNNY RÔCHA JORDAN (UNIPLAC)

**ANÁLISE DE FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A
IMPLEMENTAÇÃO EFETIVA DO SEIS SIGMA - TN_STP_092_623_13034**

Maurinice Daniela Rodrigues (UFOP)

**APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE NO
ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DE PERDAS DE EMBALAGENS
DA PRODUÇÃO DE RESFRIADOS TEMPERADOS -**

TN_STP_092_623_12937

Claudilaine Caldas de Oliveira (UTFPR)

Aline Iamagamin (FECILCAM)

Rony Peterson da Rocha (FECILCAM)

Luciano Scandelari (UTFPR)

**CONTROLE ESTATÍSTICO DE PROCESSO: UM ESTUDO
COMPARATIVO PARA A PORTARIA DO INMETRO -**

TN_STP_103_685_13707

Dirceu José Bernardelli (UNIMINAS)

Juliane Barbosa Ferreira (UFU)

Karine de Deus Gonçalves (UNIMINAS)



**OTIMIZAÇÃO EXPERIMENTAL DAS MÚLTIPLAS CARACTERÍSTICAS
DE UM PRODUTO ALIMENTÍCIO ATRAVÉS DO USO DA FUNÇÃO
PERDA - TN_STP_092_623_13547**

*Samanta de Oliveira Guzzon (UFRGS)
Samanta Ullmann de Campos (UFRGS)
José Luis Duarte Ribeiro (UFRGS)*

**O IMPACTO DO SEIS SIGMA NA QUALIDADE DE MASK NA
PRODUÇÃO DE CRT NO PÓLO INDUSTRIAL DE MANAUS -**

TN_STP_092_623_12804

*Silvino Francisco da Silva Filho (UFAM)
João Bosco Ladislau de Andrade (UFAM)
Waltair Vieira Machado (UFAM)*

**A IMPORTÂNCIA DOS GRÁFICOS DE CONTROLE PARA MONITORAR
A QUALIDADE DOS PROCESSOS INDUSTRIAIS: ESTUDO DE CASO
NUMA INDÚSTRIA METALÚRGICA - TN_STP_092_623_14093**

*Anderson Gomes dos Santos (UFMG)
Hélio Cavalcanti Albuquerque Neto (UFMG)
Edivan Ferreira de Lacerda (UFMG)
Weidson do Amaral Luna (UFMG)
Egídio Luiz Furlanetto (UFMG)*

**DETECÇÃO DA MUDANÇA NA MÉDIA DE UM PROCESSO DE
CONTROLE ESTATÍSTICO ATRAVÉS DOS GRÁFICOS CUSUM -**

TN_STP_092_623_12796

*Fernando de Jesus Moreira Junior (UFSC)
Rafael Tezza (UFSC)
Antonio Cezar Bornia (UFSC)*

**SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO UMA FERRAMENTA NA BUSCA
PELA EXCELÊNCIA NAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS. -**

TN_STO_092_624_13092

*Nair Leonarda de Souza (FANESE)
Veruschka Vieira Franca (UFS)*

**DESENVOLVENDO O PROGRAMA QUALIFOR: ETAPAS DE
DIAGNÓSTICO INICIAL E MAPEAMENTO DE PROCESSOS -**

TN_STO_092_624_14148

*Nathalya Raquel Nobre Oliveira (UFC)
Cristiane Mesquita Tabosa (UFC)
Nara Lídia Marques Ramos (UFC)
Thaís da C. L. Alves (UFC)
José de Paula Barros Neto (UFC)*

**PANORAMA DA PESQUISA CIENTÍFICA BRASILEIRA SOBRE O
IMPACTO DA SÉRIE ISO 9000 NAS ORGANIZAÇÕES CERTIFICADAS -
TN_STO_103_686_14533**

*Cristiana Rennó DOLiveira (UFSCAR)
Roberto Antonio Martins (UFSCAR)*

**PLANEJAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CONTROLE,
NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE EM UMA
FÁBRICA DE GELO - TN_STO_092_624_14481**

*Adriano Santos Constante (UEPA)
ALEXANDRE DE SOUZA BRASIL (UEPA)
Bruno Cristino Pinheiro (UEPA)
Nathália Cristina Monteiro Carneiro (UEPA)
Renato Chaves Bezerra (UEPA)*

**PROPOSTA DE UM MODELO DE IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS
CERTIFICÁVEIS DE GESTÃO EM ARRANJOS PRODUTIVOS LOCAIS -
TN_STP_092_624_12923**

*Jeniffer de Nadae (UNESP)
Otávio José de Oliveira (UNESP)*

**CERTIFICAÇÃO NBR ISO 14001:2004 NA PRODUÇÃO DE SOJA:
MAPEAMENTO E ANÁLISE DOS PONTOS CRÍTICOS EM UMA
EMPRESA DO ESTADO DE MATO GROSSO - TN_STP_092_624_13376**

*ARLETE REDIVO (UNEMAT)
GEOVANE PAULO SORNBERGER (UNEMAT)
ADRIANA REGINA REDIVO (UNEMAT)*

**IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE EM UMA
INCUBADORA DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA -**

TN_STP_092_624_13428

*Adriana Ferreira de Faria (UFV)
Tatiane Silva Cardoso Muglia (UFV)
Bruna Lima Magalhães (UFV)*

**SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO DE ALIMENTOS: O CASO DA CARNE
NO BRASIL - TN_STP_092_624_14366**

*GEOVANE PAULO SORNBERGER (UNEMAT)
ARLETE REDIVO (UNEMAT)
ADRIANA REGINA REDIVO (UNEMAT)*

**PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO PARA EXPORTAÇÃO DE FRUTAS
FRESCAS BRASILEIRAS - TN_STP_092_624_14067**

*Francisco Alves Pinheiro (UNIVASF)
Alba Valéria de Barros e Silva Pinheiro (IFETPET)*

A NORMALIZAÇÃO COMO FERRAMENTA GERADORA -

TN_STP_092_624_13181

Eduardo César Pereira Norões (IFCE)

Venício Soares de Oliveira (IFCE)

Antônio Neilton da Silva (IFCE)

CUSTOS DA QUALIDADE: CONSIDERAÇÕES E REALIDADE PRÁTICA

- TN_STP_092_624_13406

Leonardo Rospi (FAAHF)

Pedro Luiz Oliveira Costa Neto (UNIP)

Daniella Aparecida das Virgens Cantelli (FAAHF)

Andréa Elisa Silva Bernardes (FAAHF)

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: A IMPLANTAÇÃO DO SGQ
SOB A ÓTICA DA GESTÃO DE PESSOAS - TN_STP_092_624_14187**

Luciene de Fátima Guerra (UFOP)

ZIRLENE ALVES DA SILVA SANTOS (UFOP)

Irce Fernandes Gomes Guimarães (UFOP)

Washington Luís Vieira da Silva (UFOP)

**OBSTÁCULOS À IMPLANTAÇÃO DA PAS 99:2006 COMO MODELO
INTEGRADO DE GESTÃO - UM ESTUDO DE CASO -**

TN_STP_092_624_12885

Diogo Sergio César de Vasconcelos (UFPB)

Maria Bernadete Fernandes Vieira de Melo (UFPB)

Adolfo Macêdo Mesquita (UFPB)

**CONTROLE DE CUSTOS RELACIONADOS À FALTA DE QUALIDADE
EM PROCESSOS DE PRODUÇÃO CONTÍNUA: UMA GENERALIZAÇÃO
PROPOSTA - TN_STO_092_625_13596**

Cristiano Roos (UFSC)

Edson Pacheco Paladini (UFSC)

Leandro Cantorski da Rosa (UFSM)

**ESTUDO DE CASO DA ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIO DE
CALIBRAÇÃO DE UNIVERSIDADE DA REGIÃO CENTRO-OESTE DO
BRASIL - TN_STP_092_625_13362**

Antonio Piratelli Filho (UnB)

Lilian Hitomi Mikami (UnB)

**ANÁLISE DE INSUMOS E APLICAÇÃO DE SISTEMÁTICA DE
SOLUÇÃO DE PROBLEMAS PARA GERAÇÃO DE MELHORIAS -**

TN_STO_092_626_13204

Eloir José Sampara (PUCPR)

Rosana Adami Mattioda (PUCPR)

Rafaela da Rosa Cardoso (PUCPR)

**GESTÃO DE FALHAS NA PRODUÇÃO: DIFERENCIAL COMPETITIVO
DAS ORGANIZAÇÕES - TN_STO_092_626_14597**

Déris Isolina Machado de Oliveira Caitano (UFSC)

Beatriz Marcondes de Azevedo (UFSC)

Thiago Soares Nunes (UFSC)

andréa cristina trierweiller (UFSC)

**ANÁLISE DE FALHAS E DA POSIÇÃO NA CURVA DA BANHEIRA DE
MOLDES EMPREGADOS EM EQUIPAMENTOS DE INJEÇÃO -**

TN_STO_092_626_14075

Luiz Otavio Rosa Reis (PUCRS)

Jairo José de Oliveira Andrade (PUCRS)

**O USO DO QFD NO PLANEJAMENTO DA QUALIDADE DE
CAPACETES PARA OCUPANTES DE MOTOCICLETAS -**

TN_STO_092_626_13456

Ana Paula Perotti (UFSM)

Leoni Pentiado Godoy (UFSM)

Alberto Souza Schmidt (UFSM)

**GERENCIAMENTO DOS CUSTOS DE PROJETOS EPC DE PLANTAS
INDUSTRIAIS E OS CUSTOS DA NÃO-QUALIDADE -**

TN_STO_092_626_13202

Rodrigo Emmendoerfer (PUCPR)

Rosana Adami Mattioda (PUCPR)

Rafaela da Rosa Cardoso (PUCPR)

**PLANEJAMENTO ESTATÍSTICO DE EXPERIMENTOS APLICADO A
MELHORIA DO PROCESSO DE SOLDA POR PLASMA DE ARCO
TRANSFERIDO SOBRE A SEDE DAS VÁLVULAS AUTOMOTIVAS -**

TN_STP_092_626_12545

Flávio Bonafé Oliveira (UNITAU)

**ESTUDO EXPLORATÓRIO DAS TRANSAÇÕES QUE AFETAM A
QUALIDADE DOS PRODUTOS DA CADEIA DE VEGETAIS
MINIMAMENTE PROCESSADOS - TN_STP_092_626_14439**

André Luis Bonnet Alvarenga (Embrapa)

José Carlos de Toledo (UFSCar)

Luis Fernando de Oriani e Paulillo (UFSCar)

**CRITÉRIOS DE QUALIDADE PARA O MERCADO NACIONAL E
INTERNACIONAL DA MADEIRA: UM ESTUDO EM EMPRESAS DA
MICRO-REGIÃO DE SINOP-MT - TN_STP_092_626_13379**

ADRIANA REGINA REDIVO (UNEMAT)

ARLETE REDIVO (UNEMAT)

GEOVANE PAULO SORNBERGER (UNEMAT)

**MELHORIA DE PRODUÇÃO UTILIZANDO SEIS SIGMA: APLICAÇÃO
EM UMA EMPRESA DE MATERIAL ESCOLAR E DE ESCRITA -
TN_STP_092_626_14665**

Jeanrrión Renan Andriolli (Unicep)
Fabrizio Moreira Lodi (Unicep)
Vívian Karina Bianchini (UFSCar)
Fabiane Letícia Lizarelli (UFSCar)
Carlos do Amaral Razzino (UFSCar)

**AVALIAÇÃO DA PROPAGANDA FARMACÊUTICA E DO
RELACIONAMENTO DO PROPAGANDISTA JUNTO À CLASSE MÉDICA
- TN_STO_092_627_13158**

Carlos Alicia Nascimento (UFSM)
Andreia Zanella (UFSM)
Enio Junior Seidel (UFSM)
Fillipe Grando Lopes (UFSM)
Luis Felipe Dias Lopes (UFSM)

**GESTÃO DE SERVIÇOS: A PERCEÇÃO DO PÚBLICO
HOMOSSEXUAL MASCULINO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIDOS
OFERECIDOS POR UMA SAUNA GAY - TN_STO_092_627_14357**

Patricio Henrique de Vasconcelos (CESAC)
Raphael de Souza Cruz (UFCG)
Suenya Freire do Monte Santos (CESAC)
Tiago Chaves Oliveira (UFCG)

**QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS: UMA AVALIAÇÃO
UTILIZANDO A ESCALA SERVQUAL, GAP E ÍNDICE PASC -
TN_STO_103_689_14594**

Nara Stefano (UFMS)

**COMPORTAMENTO DE PÓS-VENDA: UM ESTUDO DE CASO EM
LOJAS DE CONVENIÊNCIA - TN_STO_103_689_13833**

Veridiana Rotondaro Pereira (EPUSP)
Waldemar Hazoff Junior (FEAUSP)
Marcelo Pissato (FEAUSP)
Roberto Gilioli Rotondaro (EPUSP)

**MELHORIA NA RETAGUARDA DAS OPERAÇÕES DE SERVIÇOS
AMBULATORIAIS EM UMA AUTARQUIA PÚBLICA HOSPITALAR -
TN_STO_103_689_14423**

Fábio Câmara Araujo de Carvalho (USP)
Clovis Armando Alvarenga Netto (USP)
Paulino Graciano Francischini (USP)

**COMPARAÇÃO ENTRE UM MODELO TEÓRICO E UM MODELO RIVAL
PARA SE COMPREENDER A PRÁTICA RELACIONAL COM FOCO NA
RETENÇÃO DE CLIENTES EM UM CONTEXTO DE SERVIÇOS -
TN_STO_092_627_12498**

Gabriel Sperandio Milan (UCS)
Deonir de Toni (UCS)

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS: O CASO DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA -**

TN_STO_092_627_12641

Caroline Pauletto Spanhol (UFMS)
DARIO DE OLIVEIRA LIMA FILHO (UFMS)
Leonardo Francisco Figueiredo Neto (UFMS)

**APLICAÇÃO DE UMA METODOLOGIA DO PROGRAMA 5S PARA
EMPRESAS DE REPARADORES AUTOMOTIVOS: UM ESTUDO DE
CASO NA REGIÃO METROPOLITANA DO RIO DE JANEIRO -**

TN_STO_092_627_14349

WILLIAM DA ROSA GISMONTI (UVA)
Aluisio dos Santos Monteiro Junior (UVA)
Joao Orlando R. Menezes (UVA)

**FATORES DA SATISFAÇÃO DE EMPREGADOS: UM ESTUDO COM
DOCENTES DE INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA -**

TN_STO_092_627_13982

Rubens E. B. Ramos (UFRN)
Antonio João Rodrigues (IFET-PI)

**NÍVEL DE SERVIÇO LOGÍSTICO: ESTUDO DE CASO EM UMA
TRANSPORTADORA GAÚCHA - TN_STO_092_627_14274**

Natália Carrão Winckler (UFRGS)

**GESTÃO DA GARANTIA DA QUALIDADE A NÍVEL DE SISTEMA DA
MONTAGEM, INTEGRAÇÃO E TESTES DE SISTEMAS COMPLEXOS -
SATÉLITES - TN_STO_092_627_13830**

Adalberto Coelho da Silva Jr. (INPE)
Geilson Loureiro (INPE)

**MODELO, CONTEXTO E ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO DE
SISTEMA DA QUALIDADE BASEADO NA NORMA ISO 9001:2000 EM
UMA MICROEMPRESA - TN_STO_092_627_12725**

*Ana Lúcia Magri Lopes (FNH)
Valéria Maria Martins Judice (FNH)*

**IDENTIFICANDO A QUALIDADE PERCEBIDA PELO CONSUMIDOR DO
VAREJO: UM ESTUDO COM CLIENTES DE DROGARIAS -**

TN_STO_092_627_13348

*Rosana Carvalho Esteves (INT)
Lilian Martins da Motta Dias (CEFET)
José Antonio Assunção Peixoto (CEFET)*

**MODELO CONCEITUAL DE QUALIDADE EM SERVIÇOS: APLICAÇÃO
E RESULTADOS EM UMA PEQUENA EMPRESA -**

TN_STO_092_627_14145

*Fernando Kaname Westphal (UEL/UEM PPA)
Valdete de Oliveira Mrtvi (UEL)
José Paulo de Souza (UEM)*

**A AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM
ESTUDO DA SATISFAÇÃO E DA IMPORTÂNCIA DE ATRIBUTOS -**

TN_STP_092_627_13122

*Luciano Zamberlan (UNIJUÍ)
Ariosto Sparenberger (UNIJUÍ)
Pedro Luís Büttgenbender (UNIJUÍ)
Cláudio Edilberto Höfler (UNIJUÍ)
Tatiana Siebeneichler (UNIJUÍ)*

**A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UMA PIZZARIA
ANALISANDO PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA -**

TN_STP_092_627_13345

*Leoni Pentiado Godoy (UFSM)
Daiana Fiorentin Wendler (UFSM)
Marjana Henzel (UFSM)
José Leonardo Paz Diniz (UFSM)
Nara Stefano (UFSM)*

**PROPOSTA PARA DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE
MEDIÇÃO DE DESEMPENHO PARA UMA ORGANIZAÇÃO
PRESTADORA DE SERVIÇOS DE HEMOTERAPIA LOCALIZADA NO
INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO - TN_STP_092_627_14392**

*Jonny Di Carlo Meneghello (UFSCar)
Manoel Fernando Martins (UFSCar)*

**AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA
QUALIDADE - TN_STP_092_627_14007**

*Luciana Maria Scarton (CEPAN/UFRGS)
Paulo José Libardoni (FAIS)*

Luciano Zamberlan (UNIJUI)
Ariosto Sparemberger (UNIJUI)

**A USO DE INDICADORES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS
DE SAÚDE - UM ESTUDO DE CASO - TN_STP_092_627_12652**

Schelle Del Soller (UFSC)
Gilsée Ivan Regis Filho (FLC)

**QUALIDADE NOS SERVIÇOS: UM ESTUDO EM UM ESCRITÓRIO DE
ADVOCACIA - TN_STP_092_627_13331**

Frankleide Cabral (FACEX)
Richard Medeiros de Araújo (UFRN)
Ionara Cortez Bezerra de Paiva (UnP)
Fernando Porfirio Soares de Oliveira (FACEX)
Juliana Leão Maia (FACEX)

**ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSO EM UMA EMPRESA DE
ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TN_STP_092_627_14591**

José Glenio Medeiros de Barros (UERJ)
João Alberto Neves dos Santos (UERJ)
Lupércia Vilarinho (UERJ)

**QUALIDADE EM SERVIÇOS: UM ESTUDO COM SERVIDORES DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA-UFPB -
TN_STP_103_689_14655**

Amanda Raquel de França Filgueiras D'Amorim (UFPB)
Edivânia Luiz de Almeida (UFPB)
Sandra Maria Carvalho Santos (UFPB)
Kátia Virginia Ayres (UFPB)

**QUALIDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES ACADÊMICOS: UMA
ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TN_STP_092_627_13275**

Euzébio Lourenço da Silva (UFAL)
Alcides Carlos de Araújo (UFAL)
Erika Foster do Nascimento (UFAL)
Antonio Carlos Silva Costa (UFAL)

**GESTÃO PARA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA:
UM ESTUDO DE CASO SOBRE LIDERANÇA SITUACIONAL -**

TN_STP_092_627_12656
Dayane Machado Ribeiro (UFSC)
Gilsée Ivan Regis Filho (FLC)

**LEAN OFFICE: APLICAÇÃO DA MENTALIDADE ENXUTA EM
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE UMA EMPRESA DO SETOR
METAL-MECÂNICO - TN_STP_091_621_12763**

Raul Landmann (UNIVILLE)
Evandro Bittencourt (UNIVILLE)
Marcelo Schwitzky (UNIVILLE)
Jerzy Wyrebski (UNIVILLE)

APLICAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO MÉTODO UNIDADE DE ESFORÇO DE PRODUÇÃO (UEP) PARA ANÁLISE GERENCIAL E COMO FERRAMENTA PARA O AUMENTO DA COMPETITIVIDADE. -

TN_STP_091_621_13031

Peterson Diego Kunh (UTFPR)

Agmar Ferreira (-)

João Luiz Kovaleski (UTFPR)

**TÉCNICAS RECENTES PARA A MODELAGEM DE PROCESSOS :
RECOMENDAÇÕES GERAIS - TN_STP_091_621_12741**

Raquel Teixeira Pereira (IFES)

Luciano Lessa Lorenzoni (IFES)

João Paulo Soares de Barros (IFES)

Leandro Colombi Resendo (IFES)

Alessandra Fraga Dubke (IFES)

DIAGNÓSTICO DAS PERDAS DO SISTEMA TOYOTA DE PRODUÇÃO NO PROCESSO PRODUTIVO DE SACOLAS PLÁSTICAS EM UMA INDÚSTRIA DE RECICLAGEM - TN_STP_091_621_14136

Ana Karla Lima Nunes (UNAMA)

Diego Nally Lopes (UNAMA)

Harley dos Santos Martins (UNAMA)

UMA REFLEXÃO DA QUALIDADE DOS INSUMOS FARMACÊUTICOS PRESENTES NO MERCADO BRASILEIRO E SEU IMPACTO NA PRODUÇÃO DE MEDICAMENTOS - TN_STP_091_621_13065

ANDRE TEIXEIRA PONTES (CEFET/RJ)

Leydervan de Souza Xavier (CEFET/RJ)

DEBORA OMENA FUTURO (UFF)

José Antonio Assunção Peixoto (CEFET/RJ)

INFLUÊNCIA DAS EMISSÕES DE POLUENTES GASOSOS GERADOS POR AERONAVES NA QUALIDADE DO AR DA CAPITAL DE SÃO PAULO

Ana Claudia Wabiszczewicz Cesar (UNINOVE)

anawabis@uninove.br

Nivaldo Lemos Coppini (UNINOVE)

ncoppini@terra.com.br

Marco Antonio Samos Correia (UNINOVE)

samoscorreia@terra.com.br



A qualidade do ar, associada às eminentes mudanças climáticas tem gerado uma série de estudos, que apresentam como objetivo principal a redução dessas emissões provenientes de fontes móveis em grandes centros urbanos, em sua maioria associada à crescente frota de automóveis .O transporte aéreo é um substancial vetor poluente e costuma estar localizado em regiões estratégicas próximas ou até mesmo inseridos em grandes capitais do mundo, como no caso da cidade de São Paulo.Este trabalho visa fomentar a discussão da influência dessas emissões na qualidade ambiental da cidade de São Paulo, realizando uma análise comparativa entre as principais fontes móveis de emissões de poluentes do ar, demonstrando sua efetiva influência nas alterações dos padrões de emissão.

Palavras-chaves: Palavras-chave: Aeronaves; Meio Ambiente; Emissão de Poluentes Gasosos

SISTEMA EMBARCADO NÃO INTRUSIVO DE CLASSIFICAÇÃO DE CONDUTORES

Ederson Luis Posselt (UNISC)

edersonlp@yahoo.com.br

Rolf Fredi Molz (UNISC)

rolf@unisc.br

Rejane Frozza (UNISC)

frozza@unisc.br



A qualidade no trânsito nacional vem sofrendo uma degradação acelerada. Um indicador que firma a assertiva mencionada se dá através dos inúmeros acidentes automobilísticos ocorridos diariamente, sendo que na maioria desses, a imprudência do condutor ainda permanece como sendo o maior agente destes agravos, fato que demonstra a necessidade de desenvolver ações adequadas como forma de minimizar tais acidentes. Nesse contexto, o projeto apresentado utiliza um sistema de lógica difusa (fuzzy logic) com dados obtidos em tempo real. A resposta do sistema pode, então, dispor de informações para que o motorista obtenha uma qualidade melhor ao conduzir o seu veículo. Desta forma, o presente projeto pode ser aplicado em diversos ramos de atividade, disponibilizando para empresas e órgãos do governo uma ferramenta de auxílio no controle e qualidade da forma de condução pelos motoristas.

Palavras-chaves: trânsito, lógica difusa, arm7, receptor GPS, sistema embarcado

APLICAÇÃO DOS CONCEITOS DA QUALIDADE NO PROCESSO DE EXECUÇÃO DE ARMADURAS PARA ESTRUTURAS DE CONCRETO ARMADO NA CONSTRUÇÃO CIVIL

Rodrigo Bzunek Alves (PUCPR)

bzunek@gmail.com

Rosana Adami Mattioda (PUCPR)

mattioda@brturbo.com.br

Rafaela da Rosa Cardoso (PUCPR)

rafaela.darosa@gmail.com



O intuito deste artigo é discorrer sobre a qualidade e produtividade no setor da construção civil. É demonstrada uma síntese da importância de ferramentas da qualidade para as empresas do ramo, com as peculiaridades do setor que dificultam a disseminação desses conceitos de gestão nas obras. A elaboração do referencial teórico faz um levantamento das principais ferramentas da qualidade e do ciclo PDCA. Na seqüência, são abordados procedimentos que discorrem sobre a qualidade no setor na elaboração de projetos e na aquisição de insumos e serviços construtivos para a execução de obras. Sobre o assunto, apresentam-se métodos para evitar o desperdício de materiais e erros nos processos construtivos, demonstrando como aplicação prática o uso de ferramentas e controle da qualidade, em forma de instruções de trabalho e registro de inspeção na execução de armaduras para estruturas de concreto armado.

Palavras-chaves: Ferramentas da qualidade, controle da qualidade; qualidade na construção civil

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO UMA FERRAMENTA NA BUSCA PELA EXCELÊNCIA NAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS.

Nair Leonarda de Souza (FANESE)

nairsouza@fanese.edu.br

Veruschka Vieira Franca (UFS)

veruschka@ufs.br



Este trabalho apresenta a implantação de um sistema de gestão integrado numa pequena empresa de painéis de automação que faz parte da cadeia produtiva de petróleo e gás de Sergipe. A pesquisa caracterizada como descritiva pretende relatar as dificuldades encontradas na implantação do SGI em empresas de pequeno porte, bem como sugerir possíveis adaptações. Os principais resultados revelam que as barreiras que se destacam como importantes na implementação do SGI são, na maior parte delas, barreiras organizacionais ou sistêmicas. O que requer a necessidade de disponibilização de ferramentas que auxiliem na superação desses obstáculos, através de medidas que promovam um maior comprometimento dos empregados com o sistema e auxiliem na documentação e controle de forma mais compatível com a realidade da pequena e média empresa.

Palavras-chaves: Sistema; Gestão; Integrado; pequena empresa.

DESENVOLVENDO O PROGRAMA QUALIFOR: ETAPAS DE DIAGNÓSTICO INICIAL E MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Nathalya Raquel Nobre Oliveira (UFC)

nathalyanobre@yahoo.com.br

Cristiane Mesquita Tabosa (UFC)

cristiane_dmt@yahoo.com.br

Nara Lídia Marques Ramos (UFC)

naralmr@yahoo.com.br

Thaís da C. L. Alves (UFC)

thaiscla@yahoo.com

José de Paula Barros Neto (UFC)

jpbarros@ufc.br



Este trabalho foi desenvolvido a partir da experiência do Programa de Melhoria da Qualidade das Obras Públicas contratadas pela Prefeitura Municipal de Fortaleza - Qualifor. Destaca-se a metodologia utilizada nas etapas de diagnóstico inicial e de mapeamento de processos e as características gerais da experiência. A fim de buscar um maior embasamento teórico para o Programa foi criado um referencial normativo baseado na norma ISO 9001:2000 e no Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade no Habitat - PBQP-H. A elaboração dos procedimentos, instruções de trabalho e anexos do Manual da Qualidade teve como base os resultados obtidos durante a fase de mapeamento dos processos relacionados às obras nas nove unidades contempladas pelo Qualifor. Foram mapeados seis processos relativos ao planejamento, gerenciamento e fiscalização de obras, os quais fazem parte do nível C do referencial normativo do Programa Qualifor. O mapeamento de processos foi realizado através de entrevistas com funcionários de diversos setores que se relacionavam com algum dos seis processos. Em seguida, as informações sobre a forma de trabalho dos envolvidos com quaisquer dos processos analisados foram compiladas em fluxogramas - principal produto da etapa de mapeamento. Após a descrição das etapas relativas ao diagnóstico inicial e do mapeamento de processos, são apresentadas as principais dificuldades para a realização deste trabalho que culminou com a implantação de um Sistema da Qualidade em unidades contratantes de obras da Prefeitura Municipal de Fortaleza.

Palavras-chaves: Sistema de Gestão da Qualidade, Órgãos Públicos, Mapeamento de Processos, PBQP-H

PLANEJAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CONTROLE, NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE EM UMA FÁBRICA DE GELO

Adriano Santos Constante (UEPA)

adrianoconstante@hotmail.com

ALEXANDRE DE SOUZA BRASIL (UEPA)

axesbr@yahoo.com.br

Bruno Cristino Pinheiro (UEPA)

slot_bruno@hotmail.com

Nathália Cristina Monteiro Carneiro (UEPA)

Nathaliaep@yahoo.com.br

Renato Chaves Bezerra (UEPA)

renatoabezerra@hotmail.com



Este estudo tem por objetivo verificar, controlar, prever e corrigir erros de processos em uma fábrica de gelo líder de mercado em Belém, através da aplicação das ferramentas de Controle de Qualidade, utilizadas como forma de planejamento -- etapa P do ciclo PDCA - para a melhoria contínua na empresa, e do estudo da empresa para uma possível futura adequação às normas de certificação NBR ISO 9001:2000, tendo em vista atender às exigências de um mercado atual tão competitivo, complexo e cada vez mais disposto a atender as necessidades e expectativas de seus clientes, além de torná-la, a partir disso, mais flexível, padronizada e ágil em suas respostas, alcançando o crescimento e aperfeiçoamento desejado.

Palavras-chaves: Planejamento, Controle de qualidade, Certificação

CONTROLE DE CUSTOS RELACIONADOS À FALTA DE QUALIDADE EM PROCESSOS DE PRODUÇÃO CONTÍNUA: UMA GENERALIZAÇÃO PROPOSTA

Cristiano Roos (UFSC)

cristiano.roos@gmail.com

Edson Pacheco Paladini (UFSC)

paladini@floripa.com.br

Leandro Cantorski da Rosa (UFSM)

leski78@hotmail.com



Este trabalho apresenta uma nova referência de pesquisa em gestão da qualidade. Diferente de referências tradicionais em que se busca utilizar princípios e métodos consagrados em novas aplicações, neste trabalho objetivou-se investigar uma necessidade num segmento de mercado quanto à gestão da qualidade e a partir disto, trabalhar no sentido de atendê-la. O segmento de mercado que apresentou esta necessidade foi o de produção de biodiesel. A necessidade referia-se ao modo que os custos relacionados à falta de qualidade nos processos de produção contínua eram tratados, comprometendo a gestão da qualidade. Procedeu-se com uma pesquisa exploratória, do tipo estudo de caso e com abordagem qualitativa, em duas indústrias de transformação do biodiesel, tendo-se como resultado uma generalização proposta: organizações que apenas expedem produtos em conformidade com as especificações devem rever o método que utilizam para controlar os custos relacionados à falta de qualidade. De tal modo, para que esta generalização pudesse ser sustentada, propôs-se uma ação em nível operacional para atender processos de produção contínua com tais características. A ação em nível operacional é contemplada por uma função de perda proposta para o controle de custos relacionados à falta de qualidade naquelas organizações que apenas expedem produtos em conformidade com as especificações. Assim, a realização do presente trabalho proporcionou um maior entendimento acerca da temática proposta, além de mostrar a importância do correto controle de custos em nível operacional.

Palavras-chaves: controle de custos, falta de qualidade, função de perda

GERENCIAMENTO DOS CUSTOS DE PROJETOS EPC DE PLANTAS INDUSTRIAIS E OS CUSTOS DA NÃO- QUALIDADE

Rodrigo Emmendoerfer (PUCPR)

rodrigoem8@yahoo.com.br

Rosana Adami Mattioda (PUCPR)

mattioda@brturbo.com.br

Rafaela da Rosa Cardoso (PUCPR)

rafaela.darosa@gmail.com



Com a competitividade acirrada no mercado de projetos de plantas industriais, especialmente em tempos de crise econômica, as empresas EPCistas são forçadas a enfrentar desafios tais como manter seu espaço no mercado, reduzir custos com incremento da qualidade, e muitas vezes contabilizar margens de lucro menores. A complexidade de projetos de grande porte exige um esforço crescente dos profissionais envolvidos, visto que cada projeto é único e tendenciosamente mais desafiador. O problema surge quando se pergunta: por quais razões os projetos EPC geralmente apresentam divergência entre o orçamento previsto e os gastos realizados? Ou ainda: quais são as práticas que podem ser adotadas para minimizar essas divergências? Através de uma análise histórica de projetos EPC realizados por uma grande companhia multinacional atuante em diversos segmentos, foi possível reunir informações de grande valia para que uma abordagem com as novas ferramentas da qualidade fosse possível. Os modos de falha avaliados correspondem aos custos de falhas internas, isto é, aquelas que ocorrem antes da entrega do produto final, neste caso, plantas industriais de geração e recuperação de energia. Tais custos podem representar substancial parcela dos lucros do projeto, podendo até mesmo inviabilizá-lo. O corpo de conhecimento em gerenciamento de projetos - PMBOK - possui informações valiosas e muito contribui para a compreensão dos fatores envolvidos no gerenciamento de custos. Pela análise dos processos e suas interações com demais áreas de conhecimento do PMBOK é possível definir os modos de falha dentro do Gerenciamento de Custos e como eles impactam no andamento do projeto. Gerenciar os custos de um projeto significa acompanhar todas as áreas envolvidas, etapa por etapa, de modo a construir gradativamente o lucro almejado. O método utilizado neste estudo mescla conceitos conexos já bem disseminados com análises focadas no gerenciamento de custos, e juntamente com informações reais é possível avaliar claramente os pontos propostos nos objetivos deste trabalho. A conclusão final menciona práticas de alta relevância a serem consideradas no

Gerenciamento de Custos de Projetos EPC, de modo que se prossiga eficientemente durante os processos de estimativas, orçamentação e controle de custos. A importância de um trabalho com foco em custos sustenta-se na necessidade das empresas terem que continuamente tomar ações para eliminar as falhas previsíveis na execução de projetos, custos estes que aumentam inversamente à solidez das contratadas/parceiras. Não se pode afirmar que haja uma regra para o sucesso de uma proposta comercial

Palavras-chaves: gestão de custos, não-qualidade, falhas internas, projetos EPC, PMBOK, novas ferramentas da qualidade

ANÁLISE DE INSUMOS E APLICAÇÃO DE SISTEMÁTICA DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS PARA GERAÇÃO DE MELHORIAS

Eloir José Sampara (PUCPR)

eloir.sampara@bematech.com.br

Rosana Adami Mattioda (PUCPR)

mattioda@brturbo.com.br

Rafaela da Rosa Cardoso (PUCPR)

rafaela.darosa@gmail.com



Uma das grandes necessidades das empresas atualmente é o estabelecimento de uma sistemática que permita a melhoria contínua dos insumos, aumentando a produtividade, gerando redução de custos, e mantendo-se competitiva no mercado globalizado. Para alcançar este objetivo geramos o estreitamento no relacionamento entre as empresas e fornecedores através da utilização de métodos de melhorias contínuas estruturados, como o MASP (Método para Solução de Problemas) que serve para avaliar as informações durante a busca por uma solução. Desta forma, a informação emerge conforme o processo se movimenta para o que não está adequado, analisando o problema e as possíveis causas, finalizando com ações corretivas. O uso das Ferramentas da Qualidade auxilia na organização, análise, interpretação e apresentação dos dados disponíveis durante a aplicação do MASP. Para contextualização do tema, será ilustrada através do estudo de uma empresa de produtos de automação comercial, a utilização do MASP como sistemática para a avaliação de ofensores de rejeição no processo produtivo. Através da utilização das Ferramentas da Qualidade, será obtido o cumprimento das etapas da sistemática, tendo como meta a redução das rejeições, com ganhos relevantes de custos, qualidade e produtividade que justifiquem a implementação de uma sistemática estruturada para melhoria dos processos em qualquer ambiente fabril.

Palavras-chaves: Qualidade, qualidade total, melhoria contínua, masp e ferramentas da qualidade

O USO DO QFD NO PLANEJAMENTO DA QUALIDADE DE CAPACETES PARA OCUPANTES DE MOTOCICLETAS

Ana Paula Perotti (UFSM)

anapaulaperotti@yahoo.com.br

Leoni Pentiado Godoy (UFSM)

leoni@smail.ufsm.br

Alberto Souza Schmidt (UFSM)

alberto.schmidt@smail.ufsm.br



Para que se possa reduzir os danos causados aos motociclistas envolvidos em acidentes de trânsito deve-se garantir aos usuários a utilização de capacetes de proteção que estejam atendendo a norma regulamentadora de capacetes de proteção, NBBR 7471. Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo verificar se as diferentes marcas de capacetes disponíveis no mercado estão de acordo com os itens descritos na norma. Além disso, pretende-se apurar quais as qualidades exigidas pelos motociclistas para que estes se sintam satisfeitos com a utilização do capacete de proteção. Para atendimento de tais objetivos, foram realizadas entrevistas com os motociclistas, visando identificar as características da qualidade desejada. Posteriormente, aplicou-se a metodologia QFD (casa da qualidade) para a determinação de quais requisitos de projeto são fundamentais para a execução do capacete que satisfaça às exigências dos usuários. Após estas análises pode-se constatar que os capacetes disponíveis no mercado estão de acordo com a NBR 7471, mas os usuários não estão satisfeitos com os produtos. Isso ocorre porque a norma foi elaborada com o objetivo de garantir a segurança do usuário de capacete, e não atende os requisitos que dizem respeito ao conforto. Desta forma, conclui-se que, o projeto de capacetes de proteção deve reunir o maior número de características desejadas pelos usuários que, além da segurança devem existir itens relacionados ao conforto.

Palavras-chaves: QFD, motociclista, conforto

ANÁLISE DE FALHAS E DA POSIÇÃO NA CURVA DA BANHEIRA DE MOLDES EMPREGADOS EM EQUIPAMENTOS DE INJEÇÃO

Luiz Otavio Rosa Reis (PUCRS)

luereis@yahoo.com.br

Jairo José de Oliveira Andrade (PUCRS)

jairo.andrade@pucrs.br



Esse trabalho apresenta uma aplicação da confiabilidade aplicada ao estudo de falhas em moldes de injeção em uma empresa do setor elétrico localizada no Estado do Rio Grande do Sul. Durante um período de um ano foram coletados dados de falha em moldes de injeção, cujos mesmos foram inseridos em dois programas estatísticos para verificar a aderência à distribuição de Weibull. Logo após, considerações são realizadas a respeito da fase da curva da banheira na qual os moldes de injeção estão inseridos, correlacionando os resultados oriundos do modelo com informações obtidas do dia-a-dia da operação do equipamento. Verificou-se que os dados obtidos através da análise de confiabilidade são aderentes com o comportamento do equipamento na produção, evidenciando pontos que devem ser objeto de melhoria dentro do processo, a fim de promover um aumento da produtividade e da confiabilidade do equipamento estudado.

Palavras-chaves: Confiabilidade, moldes de injeção, análise de falhas, curva da banheira, distribuição de Weibull

GESTÃO DE FALHAS NA PRODUÇÃO: DIFERENCIAL COMPETITIVO DAS ORGANIZAÇÕES

Déris Isolina Machado de Oliveira Caitano (UFSC)
derisoliveira@gmail.com

Beatriz Marcondes de Azevedo (UFSC)
biabizzy@uniplac.net

Thiago Soares Nunes (UFSC)
adm.thiagosn@gmail.com

andréa cristina trierweiller (UFSC)
andreatri@gmail.com



Este artigo propõe-se a abordar um tema de extrema importância para qualquer organização: tratamento de falhas - uma vez que o gerenciamento eficaz de uma falha pode, não só recuperá-la, mas, acima de tudo, estabelecer mecanismos para que ela não aconteça novamente. Para se atingir os objetivos propostos neste estudo, utilizou-se de uma pesquisa de base metodológica descritiva, qualitativa e bibliográfica. Sendo que na coleta de dados foram utilizadas fontes secundárias de pesquisa, incluindo revistas, jornais e websites relacionados com o tema. A estrutura do artigo está dividida em três etapas distintas: a detecção, a análise e recuperação das falhas. A detecção consiste no uso de mecanismos de qualidade que permitam aperfeiçoar os meios de detecção de falhas durante o processo produtivo. Após detecção de uma falha, cabe ao gestor uma análise minuciosa que permita estabelecer não só medidas corretivas, como também desenvolver um aprendizado que evite a ocorrência de novas falhas. Posterior a fase de detecção e análise é fundamental gerenciar o processo de recuperação de falhas. Sendo que este último consiste em uma seqüência de etapas que permitem não só a solução do problema, como a implementação de medidas paliativas na recuperação de falhas. Atualmente, no que tange a recuperação das falhas as empresas precisam considerar o amparo legal ao consumidor de bens de consumo, tendo em vista que as falhas nos produtos podem ainda submeter o consumidor a riscos em potencial. Neste sentido, parte deste estudo esclarece os critérios de adoção do recall, procedimento a ser adotado em caráter legal, quando o produto defeituoso já estiver no mercado. Dentro desta perspectiva, é que este estudo fornece todo um aporte teórico possibilite o desenvolvimento de novas perspectivas no tratamento de falhas na gestão da produção.

Palavras-chaves: Falhas, Competitividade, Confiabilidade, Qualidade

COMPARAÇÃO ENTRE UM MODELO TEÓRICO E UM MODELO RIVAL PARA SE COMPREENDER A PRÁTICA RELACIONAL COM FOCO NA RETENÇÃO DE CLIENTES EM UM CONTEXTO DE SERVIÇOS

Gabriel Sperandio Milan (UCS)
gabmilan@terra.com.br
Deonir de Toni (UCS)
deonirdt@terra.com.br



O presente trabalho aborda a estratégia da retenção de clientes por meio da prática relacional no ambiente de serviços. É proposto um Modelo Teórico, com suas respectivas hipóteses, o qual é comparado a um Modelo Rival, identificado a partir da percepção de executivos de um Grupo Empresarial com atuação proeminente no setor de serviços no Brasil. Os construtos satisfação de clientes, valor, reputação do provedor de serviços e confiança são considerados antecedentes da retenção de clientes. A análise dos dados foi implementada por técnicas de estatística multivariada e pela Modelagem de Equações Estruturais. Os resultados indicam que o Modelo Teórico apresenta um melhor ajuste em relação ao Modelo Rival, embora precise de um maior amadurecimento teórico-empírico. O estudo propicia evidências relevantes, comprovando que o valor percebido pelos clientes é um construto antecedente da confiança depositada no provedor de serviços, relação esta mediada pela reputação do provedor de serviços; que a reputação do provedor de serviços é importante no contexto relacional em estudo; e que a retenção de clientes é positivamente influenciada pela confiança depositada no provedor de serviços.

Palavras-chaves: Relacionamentos com clientes, retenção de clientes, modelagem de equações estruturais.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA

Caroline Pauletto Spanhol (UFMS)

carolspanhol@gmail.com

DARIO DE OLIVEIRA LIMA FILHO (UFMS)

dolima@nin.ufms.br

Leonardo Francisco Figueiredo Neto (UFMS)

lffneto@nin.ufms.br



Esse estudo parte do pressuposto de que uma organização deve atender as expectativas do consumidor para poder satisfazê-lo. O ideal é entregar valor superior ao usuário do serviço, traduzido aqui, pela superação de suas expectativas. Diante disso, o objetivo desse estudo foi identificar as percepções dos acadêmicos do curso de Administração, quanto a qualidade dos serviços educacionais oferecidos por uma instituição privada de ensino superior que oferece o curso de Administração na modalidade à distância. Para tanto, foram confrontadas as expectativas dos acadêmicos em relação ao serviço educacional desejado e o desempenho apresentado pela instituição. Com isso, buscou-se verificar se as expectativas dos acadêmicos estavam sendo atendidas pela instituição. Participaram da pesquisa 35 acadêmicos do sexto semestre do curso de administração. O modelo utilizado para a avaliação da qualidade dos serviços foi o SERVQUAL. Os itens capacitação dos professores e material didático confiável foram bem avaliados pelos acadêmicos, ao contrário dos equipamentos tecnológicos de apoio a pesquisa. Esses resultados apontam para a modificação da atual política educacional da instituição, sobretudo nos itens em que não obteve bom desempenho. Assim, mudanças devem ser realizadas para atender as expectativas dos acadêmicos, isto é, dos consumidores dos serviços educacionais.

Palavras-chaves: Educação à distância, Serviços educacionais, Método SERVQUAL.

MODELO, CONTEXTO E ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DA QUALIDADE BASEADO NA NORMA ISO 9001:2000 EM UMA MICROEMPRESA

Ana Lúcia Magri Lopes (FNH)

lopesmagri@ig.com.br

Valéria Maria Martins Judice (FNH)

vjudice@uol.com.br



Frente ao cenário competitivo, microempresas de serviços vêm adotando sistemas de gestão da qualidade (SGQ) para seu fortalecimento no mercado. Esse artigo apresenta estudo de caso de “pet shop” localizada em Belo Horizonte-MG, tendo como objetivo geral a avaliação de planejamento e contexto de implantação de SGQ em microempresas de serviços. Os objetivos específicos são:(1) verificar quais procedimentos utilizar para melhor controlar processos, garantindo a qualidade dos serviços oferecidos e (2) identificar contexto, estratégias e motivações empresariais. Primeiramente, fez-se revisão bibliográfica sobre SGQ e Programa de Qualidade e apresentação dos requisitos para implantação da NBR ISO 9001:2000 da ABNT, detalhando benefícios que esta traz para a melhoria do controle dos processos com vistas à qualidade nos serviços. A seguir, as especificidades da microempresa são descritas, com foco nas estratégias e motivações subjacentes à implementação do SGQ. Conclui-se que a microempresa necessita reestruturar todo seu processo, haja vista que não possui os requisitos específicos da qualidade. Os resultados obtidos foram concretizados através de proposta de metodologia para cumprimento da Norma e implantação do SGQ na microempresa. Observou-se que a motivação principal é a criação de diferenciação no mercado e que a microempresa deverá avaliar o custo e benefício obtido dessa estratégia.

Palavras-chaves: Sistema de gestão da qualidade; ISO 9001:2000; Pet shop

AVALIAÇÃO DA PROPAGANDA FARMACÊUTICA E DO RELACIONAMENTO DO PROPAGANDISTA JUNTO À CLASSE MÉDICA

Carlos Alicio Nascimento (UFSM)

aznascimento@yahoo.com.br

Andreia Zanella (UFSM)

andreia_zanella@yahoo.com.br

Enio Junior Seidel (UFSM)

ejrseidel@hotmail.com

Fillipe Grando Lopes (UFSM)

fill.zaz@terra.com.br

Luis Felipe Dias Lopes (UFSM)

phil.zaz@terra.com.br



Este trabalho tem como objetivo de mensurar a importância do propagandista na divulgação dos produtos farmacêuticos para a classe médica com o intuito de aperfeiçoar o marketing de relacionamento empregado pelo representante. Para uma conclusão satisfatória foi tomada uma amostra representativa dos médicos da região Centro-Oeste e do Vale do Taquari (RS), em que foi aplicado um questionário composto por treze questões fechadas. Para análise dos dados fez-se uso da estatística descritiva e da análise de correspondência, a qual possibilitou obter uma melhor compreensão dos resultados e identificar possíveis associações entre as variáveis. Os resultados encontrados comprovam a necessidade de uma política mercadológica mais agressiva e inovadora completamente voltada para o cliente e com fortes investimentos na imagem do propagandista

Palavras-chaves: Propaganda farmacêutica, marketing de relacionamento, pesquisa de marketing, questionário, classe médica

IDENTIFICANDO A QUALIDADE PERCEBIDA PELO CONSUMIDOR DO VAREJO: UM ESTUDO COM CLIENTES DE DROGARIAS

Rosana Carvalho Esteves (INT)

rosanaca@int.gov.br

Lilian Martins da Motta Dias (CEFET)

lilian@cefet-rj.br

José Antonio Assunção Peixoto (CEFET)

joseapeixoto@yahoo.com.br



Um dos elementos fundamentais para o desenvolvimento de estratégias e táticas a serem adotadas por qualquer organização, principalmente pelo comércio varejista, consiste não só na identificação das necessidades dos consumidores, como também no entendimento do que este consumidor percebe e qualifica como premissas de bom serviço. A informação e o conhecimento são ferramentas cada vez mais importantes para o sucesso de qualquer empreendimento. Esta pesquisa foi realizada com um grupo de consumidores da cidade do Rio de Janeiro e identificou como é a sua percepção frente à qualidade de serviços oferecidos pelos estabelecimentos varejistas, especificamente as drogarias. Com o propósito de apurar a qualidade percebida do indivíduo que frequenta a drogaria foram coletados dados empíricos por meio de aplicação de questionário. Optou-se pela realização de uma pesquisa exploratória, compreendendo uma amostra de 108 pessoas cujo instrumento adotado teve forma não estruturada onde as observações defendidas pelos entrevistados foram respeitadas. Como contribuição teórica, este estudo incorporou em sua estrutura, a identificação na prática de fundamentos da qualidade defendidos por importantes autores, permitindo também subsidiar estudos quanto à aplicabilidade desta metodologia em outros segmentos do mercado, seja na linha do varejo ou em setor de prestação de serviços. O resultado da pesquisa apontou que um dos pontos de grande satisfação percebida pelos consumidores é a cordialidade do atendente e escolhem para realizar suas compras o estabelecimento que lhes oferece melhores condições de pagamento e menor preço dos produtos.

Palavras-chaves: Qualidade percebida, varejo, atendimento, drogarias

GESTÃO DA GARANTIA DA QUALIDADE A NÍVEL DE SISTEMA DA MONTAGEM, INTEGRAÇÃO E TESTES DE SISTEMAS COMPLEXOS - SATÉLITES

Adalberto Coelho da Silva Jr. (INPE)

adalberto@lit.inpe.br

Geilson Loureiro (INPE)

geilson@lit.inpe.br



As atividades de Montagem, Integração e Testes de Satélites (MIT) são uma seqüência lógica e interrelacionada de eventos. O principal objetivo desta fase de desenvolvimento de programas espaciais é conseguir um alto grau de confiança que o Satélite cumpra os seus requisitos funcionais. De forma a atingir este objetivo é fundamental não apenas ter uma ótima infra-estrutura de teste e um adequado Plano de MIT, mas também uma qualificada e eficiente equipe de teste; e por sua vez é necessário também estabelecer um Plano de Garantia da Qualidade vinculado a MIT, o qual coordena e gerencia estas atividades. Este artigo apresenta o processo de gerenciamento da garantia de qualidade, nas atividades de MIT, a nível de sistema, utilizado pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), executadas no Laboratório de Integração e Testes (LIT), o único centro de testes de satélite da América do Sul. Este trabalho apresenta a organização da Garantia de Qualidade de Satélite (LIT MIT QA), registros e controles utilizados, atividades principais desempenhadas, e questões relacionadas às atividades de MIT QA durante a Campanha de Lançamento de Satélites, assim como a afetas aos equipamentos de suporte de testes (GSE) executadas em programas espaciais brasileiros e internacionais

Palavras-chaves: MIT, INPE, LIT, QA, GSE

FATORES DA SATISFAÇÃO DE EMPREGADOS: UM ESTUDO COM DOCENTES DE INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA

Rubens E. B. Ramos (UFRN)

rubens@ct.ufrn.br

Antonio João Rodrigues (IFET-PI)

joao@cefetpi.br



Este artigo aplica métodos e modelos multivariados explicativos da satisfação do cliente para investigar os fatores da satisfação de empregados no caso de uma instituição de educação tecnológica. São pesquisados os docentes em uma amostragem de 42 de um total de 316 docentes. É usado um questionário que implementa um modelo de variáveis antecedentes da satisfação composto de qualidade do sistema de trabalho, desenvolvimento profissional, atividade docente, ambiente físico, remuneração e gestão de problemas como antecedentes da satisfação. A amostra revelou-se representativa (teste χ^2) quanto verificada com as variáveis de controle sexo, tempo de instituição, perfil de titulação, faixa etária. O modelo explicativo para satisfação com a Instituição apresentou $r^2 > 0,80$ tendo como os principais fatores significativos a $p < 0,05$ variáveis do Sistema de Trabalho, Desenvolvimento Profissional, Atividade Docente, Ambiente Físico. Para satisfação com a carreira o modelo apresentou $r^2 > 0,70$ e teve como fatores explicativos da satisfação Desenvolvimento Profissional, Atividade Docente e Remuneração. A variável de auto-eficácia (contribuição com a formação dos alunos) apareceu em ambos os modelos. Os resultados sugerem uma melhoria no modelo em relação aos trabalhos anteriores de Silva (2003) e Cruz Filho (2007) em relação à explicabilidade da satisfação dos docentes.

Palavras-chaves: Satisfação de Empregados, Qualidade

MODELO CONCEITUAL DE QUALIDADE EM SERVIÇOS: APLICAÇÃO E RESULTADOS EM UMA PEQUENA EMPRESA

Fernando Kaname Westphal (UEL/UEM PPA)

f.westphal@yahoo.com.br

Valdete de Oliveira Mrtvi (UEL)

mrtvi@uel.br

José Paulo de Souza (UEM)

jpsouza@uem.br



O presente estudo, de caráter qualitativo-descritivo, procurou identificar e avaliar aspectos relacionados à qualidade de serviços a partir da perspectiva dos gestores de uma empresa do setor de confecções. Conduzida em uma empresa de confecção de abas de bonés, denominada neste estudo Empresa X, a pesquisa utilizou-se de entrevista semi-estruturada e fundamentou-se essencialmente no modelo conceitual de qualidade em serviços. Verificou-se com base na expectativa dos clientes, percebida pela gerência, que a Empresa X especifica sua qualidade com sucesso (Gap 2) a partir de três pontos principais: aspecto visual do produto, inovação e cumprimento do prazo de entrega. A consecução da qualidade em serviço (Gap 3) por sua vez, esbarra em dois fatores externos limitantes: a matéria-prima e corte do tecido. Nota-se, quanto ao Gap 4 que as discrepâncias vêm diminuindo gradualmente com a redução de problemas associados as promessas de prazos de entrega. Nota-se, quanto ao Gap 4 que as discrepâncias entre a comunicação da qualidade e entrega efetiva vêm diminuindo gradualmente com a redução de problemas associados aos prazos de entrega.

Palavras-chaves: Qualidade em serviços, gaps na qualidade, marketing de serviços

NÍVEL DE SERVIÇO LOGÍSTICO: ESTUDO DE CASO EM UMA TRANSPORTADORA GAÚCHA

Natália Carrão Winckler (UFRGS)
nataliawinckler@gmail.com



As mudanças ocorridas nos últimos anos estão exigindo das empresas uma adequação a um novo cenário competitivo. No cenário de transportes brasileiro, as empresas estão buscando proporcionar diferenciais aos clientes, ampliando o nível de serviço e personalizando o atendimento prestado. Neste contexto, podem haver gap's de percepção entre a empresa e o cliente quanto ao nível de serviço prestado. Assim, este estudo investigou o grau de importância atribuído às variáveis de nível de serviço em transportes por clientes e colaboradores de uma empresa gaúcha de transportes, bem como descreveu a percepção de qualidade e de valor agregado dos mesmos sobre o nível de serviço logístico oferecido pela empresa. Identificou-se a existência de gap's entre a percepção dos colaboradores da empresa e seus clientes quanto à importância e o desempenho da empresa nas variáveis estudadas.

Palavras-chaves: Nível de serviço; Percepção do cliente.

APLICAÇÃO DE UMA METODOLOGIA DO PROGRAMA 5S PARA EMPRESAS DE REPARADORES AUTOMOTIVOS: UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO METROPOLITANA DO RIO DE JANEIRO

WILLIAM DA ROSA GISMONTI (UVA)
williamrg@hotmail.com

Aluisio dos Santos Monteiro Junior (UVA)
monteiro.aluisio@gmail.com

Joao Orlando R. Menezes (UVA)
jo.meneses@gmail.com



Resumo: Este artigo tem por objetivo apresentar uma metodologia de aplicação do programa 5S em uma empresa de reparadora automotiva da região metropolitana do Rio de Janeiro. Inicialmente é feito uma rápida explicação sobre o programa baseado em revisão de literatura, na seqüência foi feita uma descrição detalhada do método proposto dentro do local do estudo. Conclui-se o trabalho apresentando os resultados iniciais da aplicação do programa e recomendações para manutenção

Palavras-chaves: Programa 5S, qualidade, aplicação

GESTÃO DE SERVIÇOS: A PERCEPÇÃO DO PÚBLICO HOMOSSEXUAL MASCULINO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIDOS OFERECIDOS POR UMA SAUNA GAY

Patricio Henrique de Vasconcelos (CESAC)

adm.patricio@yahoo.com.br

Raphael de Souza Cruz (UFCG)

raphael_souzacruz@yahoo.com.br

Suenya Freire do Monte Santos (CESAC)

suenya.s@ig.com.br

Tiago Chaves Oliveira (UFCG)

patricioadm@hotmail.com



O setor de serviços vem crescendo de forma expressiva em todo o planeta, e apresenta-se hoje como uma das áreas mais importantes da economia mundial. Diante desta expansão, cresce a preocupação dos empresários e estudiosos do tema com a qualidade dos serviços prestados, uma vez que, num setor marcado pela intangibilidade e heterogeneidade, a qualidade dos serviços oferecidos destaca-se como vantagem competitiva fundamental. O presente estudo foi elaborado a partir de pesquisa realizada na empresa “Termas Solar do Poente”, localizada em João Pessoa, na Paraíba, que presta serviços de Sauna direcionados para o público homossexual masculino. O principal objetivo da pesquisa é diagnosticar como os clientes avaliam a qualidade dos serviços prestados pela empresa, através da ferramenta de estudo denominada “SERVQUAL”, identificando assim as áreas fortes e fracas da empresa, apontando os setores que necessitam de mais investimento e calculando o potencial de expansão da Termas, de acordo com a qualidade dos seus serviços avaliada pelos clientes. A pesquisa é justificada pela importância do setor de serviços na economia mundial, pela preocupação dos estudiosos com a qualidade em serviços e pelo crescimento da atenção dedicada ao público homossexual, que vem se destacando nos últimos anos como um importante nicho de mercado. Para desenvolver a pesquisa, foi utilizado o método exploratório e descritivo. Nos resultados encontrados, detectamos altos níveis de expectativas e percepções entre os clientes da empresa, assim como identificamos que os clientes consideram os serviços da Termas Solar do Poente satisfatório na grande maioria dos quesitos apresentados.

Palavras-chaves: Serviços, Qualidade, Público Homossexual Masculino.

DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO E FATORES DETERMINANTES NO DISCLOSURE VOLUNTÁRIO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA (RSC): UM ESTUDO COM EMPRESAS LISTADAS NA BOVESPA (BRASIL)

Sérgio Henrique da Conceição (UNEB)

conceicao.sergio@terra.com.br

Gilson Barbosa Dourado (UNEB)

gdourado@uneb.br



O presente trabalho a partir da implementação de um novo ambiente contábil no país, resultante da publicação da Lei 11.638/2007 que objetiva integrar o Brasil em um contexto aderente às práticas internacionais de divulgação e elaboração dos relatórios financeiros, assim como ampliar o grau de disclosure obrigatório e fortalecimento do accountability por parte das companhias brasileiras, realizou levantamento dos informes disponibilizados pelas companhias listadas no BOVESPA (Bolsa de Valores do Estado de São Paulo) fundamentado pelo referencial da Teoria da Divulgação Voluntária e da Teoria da Legitimidade aliado a técnica estatística da análise fatorial de componentes principais (ACP) buscou identificar fatores condicionantes no disclosure voluntário em responsabilidade social corporativa (RSC) a partir de variáveis independentes do desempenho econômico-financeiro dessas companhias. O estudo pretendeu compreender se aspectos do disclosure em responsabilidade social corporativa (RSC) estão condicionados a aspectos do desempenho econômico e seu contexto ou se resultante da discricionariedade dos gestores e das políticas estabelecidas pelos stakeholders. As evidências da amostra formada por 33 empresas sugerem que não é possível estabelecer uma determinação significativa entre o desempenho econômico-financeiro e o disclosure em RSC para o conjunto das companhias que divulgaram demonstrações relativo ao exercício de 2008 no período de realização do estudo.

Palavras-chaves: Accountability; Distribuição de Riqueza; Responsabilidade social corporativa (RSC); Disclosure voluntário

UTILIZAÇÃO DO DIAGRAMA DE ISHIKAWA E BRAINSTORMING PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA DE ASSERTIVIDADE DE ESTOQUE EM UMA INDÚSTRIA DA REGIÃO METROPOLITANA DE RECIFE

Mariana de Almeida Holanda (UPE)

mari_holanda@hotmail.com

ANA CARLA BITTENCOURT REIS FERNANDES PINTO

(UFPE)

anacarlabr@yahoo.com.br



O presente artigo tem por finalidade identificar as causas do problema de assertividade do nível de estoque de sebo, matéria-prima utilizada para fabricação de sabão em uma indústria da Região Metropolitana de Recife. Buscou-se identificar as causas dos erros de medição do nível de sebo nos tanques de armazenagem por meio da utilização do diagrama de Ishikawa. O trabalho enfatizou a utilização da técnica de brainstorming a qual se mostrou bastante eficiente na identificação das possíveis causas do problema em estudo. Concluída a construção do diagrama foi possível, por parte dos gestores, analisar o melhor curso de ações, tendo em vista a identificação das causas consideradas como principais.

Palavras-chaves: Diagrama de Ishikawa, brainstorming, qualidade

APLICAÇÃO DE GRÁFICOS CONJUNTOS CUSUM E SHEWHART, NA INDÚSTRIA DE CELULOSE E PAPEL

JOHNNY ROCHA JORDAN (UNIPLAC)
johnny@jordan.eng.br



O controle estatístico de processo (CEP) é largamente utilizado na indústria, como forma de diminuir a variabilidade e também, para melhorar o nível da qualidade de produtos/processos. A motivação natural do CEP tem por base a noção (nem sempre intuitiva) de que controlando-se determinado processo, o produto dele resultante estaria, em decorrência, controlado (PALADINI, 1990). Para Montgomery (2004), o CEP é uma poderosa coleção de ferramentas de resolução de problemas. Dentre elas, destaca-se o gráfico ou carta de controle, em função de sua sofisticação técnica. Na Indústria Brasileira de Papel e Celulose, notadamente no segmento de Papéis de embalagem, o CEP foi implantado na década de 90, buscando atender - principalmente - às necessidades decorrentes da implantação da ISO 9000 (JORDAN, 2001). Entretanto, decorrido quase duas décadas dessa implantação, o que se percebe é uma espécie de descrédito em relação ao uso do CEP, seja na redução da variabilidade do processo, seja na melhoria da qualidade. Sem a pretensão de esgotar as razões para a banalização do CEP, este tema foi objeto de reuniões na Associação Brasileira Técnica de Celulose e Papel (ABTCP). Desses encontros, evidenciou-se o fato de que os gráficos de controle utilizados, não estavam surtindo o efeito desejado na redução da quantidade de refugos. Pouco ou nada se falou da melhoria da qualidade do produto, através da minimização da variabilidade. O objetivo deste trabalho é abordar o uso combinado de gráficos CUSUM e Shewhart, potencializando a detecção de causas especiais e permitindo assim, o rápido restabelecimento do controle do processo.

Palavras-chaves: CEP, CUSUM, gráfico de controle, celulose, papel

PANORAMA DA PESQUISA CIENTÍFICA BRASILEIRA SOBRE O IMPACTO DA SÉRIE ISO 9000 NAS ORGANIZAÇÕES CERTIFICADAS

Cristiana Rennó DOliveira (UFSCAR)
cristianarenno@yahoo.com.br

Roberto Antonio Martins (UFSCAR)
ram@dep.ufscar.br



O objetivo deste artigo é analisar a produção acadêmica brasileira de Engenharia de Produção a respeito dos impactos da certificação da série ISO 9000 de 2000 a 2008. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica nos anais de três dos principais eventos da área (ENEGEP, SIMPEP e SIMPOI). Foram consideradas as seguintes variáveis para análise: índice de publicações anuais, temas e regiões onde os trabalhos foram produzidos, os temas dos trabalhos, métodos de pesquisa utilizados e o setor da economia. Os dados demonstram que existe concentração geográfica da produção científica nas Regiões Sudeste e Sul, com desenvolvimento predominante de estudos de caso sobre os benefícios e barreiras encontrados no processo de certificação e pós-certificação em diversos setores da economia.

Palavras-chaves: Série ISO 9000, gestão da qualidade, certificação

COMPORTAMENTO DE PÓS-VENDA: UM ESTUDO DE CASO EM LOJAS DE CONVENIÊNCIA

Veridiana Rotondaro Pereira (EPUSP)
veridiana.pereira@poli.usp.br

Waldemar Hazoff Junior (FEAUSP)
whazoffjr@terra.com.br

Marcelo Pissato (FEAUSP)
pimamkt@uol.com.br

Roberto Gilioli Rotondaro (EPUSP)
rotondar@cwaynet.com.br



Cada vez mais estudos mostram que os consumidores buscam maior comodidade e agilidade para realizarem suas compras, não se importando em pagar mais caro por um produto desde que este esteja em um local mais próximo e sem filas para o pagamento. Lojas de conveniências, predominantemente integradas a postos de combustíveis, perceberam esse perfil de consumidor e passaram a atender essa necessidade. Alguns postos oferecem lojas com marca própria através de sistema de franquias enquanto outros permitem as denominadas “lojas independentes” que trabalham com o conceito de conveniência, porém sem vínculo com a marca. Proprietários de lojas franqueadas entendem que os royalties pagos são muito elevados e não dão retorno. Franqueadores defendem que clientes reconhecem a marca como diferencial e que esta interfere no momento de sua decisão de compra. Este trabalho tem por objetivo estudar o efeito da marca sobre o comportamento do consumidor no ambiente de lojas de conveniência localizadas em postos de combustíveis. Para tanto, foram formuladas nove hipóteses integradas a um modelo teórico e a proposição de um instrumento de pesquisa elaborado com dados presentes na literatura relacionada e em dados reais obtidos através da Técnica do Incidente Crítico.

Palavras-chaves: Comportamento do Consumidor, Qualidade em Serviço, Pós-Venda, Lojas de Conveniência

MELHORIA NA RETAGUARDA DAS OPERAÇÕES DE SERVIÇOS AMBULATORIAIS EM UMA AUTARQUIA PÚBLICA HOSPITALAR

Fábio Câmara Araujo de Carvalho (USP)
fbcamara@uol.com.br

Clovis Armando Alvarenga Netto (USP)
clovisnt@usp.br

Paulino Graciano Francischini (USP)
paulino.francischini@poli.usp.br



Conceitos e ferramentas da gestão de operações estão sendo aplicados nas operações de serviços hospitalares. Melhorias na retaguarda do serviço podem impactar positivamente nos resultados da gestão dos hospitais. Este trabalho tem como objetivo apresentar um caso em uma autarquia pública hospitalar onde foi implantado um novo procedimento visando a melhoria nas operações de serviços ambulatoriais sob a ótica da retaguarda do serviço. É utilizado o método de Estudo de Caso único. O problema investigado está relacionado com a coleta e acurácia das informações da produção dos médicos nos ambulatórios, que está diretamente associado aos processos de retaguarda e com efeitos na gestão administrativa do hospital. Com a mudança promovida, os relatórios refletiram melhor a utilização dos recursos médico-hospitalares, impactando positivamente na gestão do orçamento da autarquia e conseqüentemente melhor gestão da alocação dos recursos financeiros para as operações de atendimento aos clientes, diminuindo sensivelmente as imperfeições do método de coleta de dados anterior. O desenho do fluxo de operações de serviço e o detalhamento dos pontos de contato contribuíram para um entendimento mais claro do funcionamento do processo, bem como nas modificações que a implantação do instrumento trouxe e suas implicação nas operações de retaguarda.

Palavras-chaves: Operações, Hospital, Retaguarda, Serviços, Melhoria, Ambulatorio

QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS: UMA AVALIAÇÃO UTILIZANDO A ESCALA SERVQUAL, GAP E ÍNDICE PASC

Nara Stefano (UFSM)
stefano.nara@gmail.com



Este estudo tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados, em uma organização prestadora de serviços na Região de Porto Alegre no estado do Rio Grande do Sul - RS, identificar quais as variáveis das dimensões da qualidade superam as expectativas no ponto de vista dos clientes e da gerência. Sob a ótica do Serviço Recebido e o Desejado. A coleta de dados foi realizada através de um questionário adaptado do modelo escala SERVQUAL, juntamente utilizou-se o Índice PASC (Índice de Potencial de Aumento da Satisfação do Cliente) para medir a satisfação dos serviços. Os dados foram tratados através do software Statistica e o SPSS (Statistical Package Social Sciences). Os resultados mostraram que, no geral, a empresa apresenta resultados satisfatórios na percepção dos clientes e gerentes, porém apresentando oportunidades de melhoria de seus serviços prestados.

Palavras-chaves: Dimensões da qualidade, clientes, satisfação

TÉCNICAS RECENTES PARA A MODELAGEM DE PROCESSOS : RECOMENDAÇÕES GERAIS

Raquel Teixeira Pereira (IFES)

raquelepr@bol.com.br

Luciano Lessa Lorenzoni (IFES)

;llorenzoni@ifes.edu.br

João Paulo Soares de Barros (IFES)

joapaulo@cefetes.br

Leandro Colombi Resendo (IFES)

leandro@cefetes.br

Alessandra Fraga Dubke (IFES)

afdubke@terra.com.br



O objetivo do presente artigo é apresentar, por meio de um enfoque teórico, uma visão geral das etapas e principais metodologias utilizadas na modelagem de processos, de forma a criar uma visão holística da criação de modelos. Contempla a definição de modelagem de processos, apresenta o conceito de modelagem de processo de negócio, segundo a visão BPMN e, apresenta os conceitos básicos sobre as metodologias e conceitos mais difundidos na literatura. Finalmente, uma comparação de diferentes perspectivas é apresentada para demonstrar características e capacidades dos métodos de modelagem de processos de negócio. Pode-se dizer que apesar de divergirem, todas as técnicas apresentadas não possuem características satisfatórias, mas têm o mesmo objetivo: representar processos. Sendo assim, um modelo ideal pode ser obtido combinando as melhores práticas de cada uma das perspectivas discutidas, considerando validação, verificação e procedimentos de modelagem.

Palavras-chaves: Modelagem, Processos de Negócio, Técnicas de Modelagem

LEAN OFFICE: APLICAÇÃO DA MENTALIDADE ENXUTA EM PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE UMA EMPRESA DO SETOR METAL- MECÂNICO

Raul Landmann (UNIVILLE)

holiland.joi@terra.com.br

Evandro Bittencourt (UNIVILLE)

evandrobitt@gmail.com

Marcelo Schwitzky (UNIVILLE)

mtzky@brturbo.com.br

Jerzy Wyrebski (UNIVILLE)

j.wyrebski@univille.net



Este trabalho apresenta o desenvolvimento da aplicação prática de atividades de racionalização e incremento da produtividade em processos administrativos, por uma empresa do setor metal-mecânico de Joinville - SC, com utilização de conceitos e ferramentas baseados no Sistema Toyota de Produção, caracterizado no ocidente sob o termo “Produção Enxuta” (Lean Manufacturing), e que, em ambientes administrativos, recebeu a denominação Lean Office. São demonstradas as etapas da implantação, como a preparação dos funcionários, a descrição das técnicas utilizadas e os resultados obtidos em três processos administrativos: fechamento da folha de pagamento, elaboração de relatórios gerenciais e compra de itens de baixo valor. Os benefícios obtidos superaram toda e qualquer expectativa, confirmando a eficácia da metodologia utilizada e demonstrando o grande potencial de melhoria que existe nos processos administrativos das empresas.

Palavras-chaves: Mentalidade enxuta, processos administrativos, produtividade, fluxo de valor.

APLICAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO MÉTODO UNIDADE DE ESFORÇO DE PRODUÇÃO (UEP) PARA ANÁLISE GERENCIAL E COMO FERRAMENTA PARA O AUMENTO DA COMPETITIVIDADE.



Peterson Diego Kunh (UTFPR)
petersonkunh@utfpr.edu.br
Agmar Ferreira (-)
agmarfe@hotmail.com
João Luiz Kovaleski (UTFPR)
kovaleski@utfpr.edu.br

O presente estudo demonstra como a utilização do método de custeio por unidade de esforço de produção (UEP), para cálculo dos custos unitários de vários produtos produzidos por uma mesma indústria, pode ser utilizado como ferramenta para tomada de decisão e como diferencial competitivo para os gestores de produção, tendo em vista que as informações geradas detalham todos os custos que compõe o produto e seus respectivos gargalos que podem estar encarecendo o produto. O estudo do método foi realizado em uma empresa que atua no abate e processamento de carne de frango de corte, localizada no Paraná. Para realizar este estudo, foi desenvolvida uma pesquisa descritiva conclusiva, utilizando-se de dados primários e secundários. A metodologia apresenta ainda as muitas formas de se analisar o processo de industrialização e os produtos potenciais que geram mais lucratividade dentro do portfólio existente na empresa, maximizando dessa forma os resultados. Através do exemplo que será apresentado, poderão ser visualizados os custos unitários de cada produto e entender o roteiro deste produto com seus respectivos postos de trabalho e os esforços empregados em cada etapa da fabricação. Em poder das informações geradas pela metodologia de custeio por UEP o gestor poderá realizar uma análise comparando os produtos, seus esforços e identificando oportunidades de redução de custos possibilitando desta forma uma maior competitividade do seu produto final.

Palavras-chaves: Produção, decisão, competitividade, custo.

UMA REFLEXÃO DA QUALIDADE DOS INSUMOS FARMACÊUTICOS PRESENTES NO MERCADO BRASILEIRO E SEU IMPACTO NA PRODUÇÃO DE MEDICAMENTOS

ANDRE TEIXEIRA PONTES (CEFET/RJ)
atpontes@gmail.com

Leydervan de Souza Xavier (CEFET/RJ)
lsxavier@unisys.com.br

DEBORA OMENA FUTURO (UFF)
dfuturo@vm.uff.br

José Antonio Assunção Peixoto (CEFET/RJ)
joseapeixoto@yahoo.com.br



O setor de indústrias farmacêuticas no Brasil é estratégico para políticas públicas de saúde em um país em desenvolvimento, extenso, populoso e sujeito a doenças tropicais endêmicas. A importação crescente de insumos farmacêuticos abrange número cada vez maior e mais disperso de agentes. A qualidade final para consumo do produto fabricado no Brasil, assegurado por normas técnicas e legislação específica, é alcançada através da gestão da produção que depende diretamente da qualidade dos insumos. Para essa produção, do ponto-de-vista da indústria, é preciso analisar as relações entre custo e benefício dentre as opções de insumos nacionais e importados e, para o país, projetar no cenário futuro, as conseqüências destas opções, estrategicamente. Este trabalho faz parte de uma pesquisa de mestrado em que se está buscando a representação da cadeia de suprimentos de um laboratório público. Como análise exploratória, neste trabalho apresenta-se o perfil da balança comercial brasileira referente aos insumos farmacêuticos pertencentes à posição 33 do capítulo 29 da Classificação Comum do Mercosul (NCM) e discute-se os desdobramentos deste quadro para a indústria farmacêutica no Brasil, a partir da relação referenciada na literatura entre a expectativa de qualidade dos insumos e os impactos na produção.

Palavras-chaves: Insumos farmacêuticos; Indústria farmacêutica; Qualidade.

DIAGNÓSTICO DAS PERDAS DO SISTEMA TOYOTA DE PRODUÇÃO NO PROCESSO PRODUTIVO DE SACOLAS PLÁSTICAS EM UMA INDÚSTRIA DE RECICLAGEM

Ana Karla Lima Nunes (UNAMA)
anacharla@hotmail.com

Diego Nally Lopes (UNAMA)
diegodnl@hotmail.com

Harley dos Santos Martins (UNAMA)
harleymartins@yahoo.com.br



Este artigo visa identificar os sete tipos de perdas classificadas pelo Sistema Toyota de Produção numa indústria de reciclagem. Para isso, faz um diagnóstico dessas perdas nas operações do processo de produção de sacolas plásticas recicladas, apontando a existência ou não destas no processo. Por fim, são feitas sugestões de como se eliminar as perdas encontradas.

Palavras-chaves: Sistema Toyota de Produção, Perdas, Sacola, Plástico

DETECÇÃO DA MUDANÇA NA MÉDIA DE UM PROCESSO DE CONTROLE ESTATÍSTICO ATRAVÉS DOS GRÁFICOS CUSUM

Fernando de Jesus Moreira Junior (UFSC)

fmjunior@smail.ufsc.br

Rafael Tezza (UFSC)

rafaeltezza@deps.ufsc.br

Antonio Cezar Bornia (UFSC)

cezar@inf.ufsc.br



Esse artigo apresenta uma aplicação do gráfico de controle CUSUM com o objetivo de detectar mudanças na média de um processo. Durante um estudo de Controle Estatístico de Processo (CEP) para a implantação do gráfico de controle a fim de monitorar o peso médio de produtos, ocorreram mudanças no processo, que alteraram a sua média. O gráfico tradicional de Shewhart foi eficiente para detectar uma mudança na média equivalente a 1,7 vezes o desvio padrão, porém não pôde detectar outra mudança equivalente a 0,5 vezes o desvio padrão. Para essa situação, observou-se que o gráfico de controle CUSUM foi eficaz na detecção da mudança na média do processo.

Palavras-chaves: Controle Estatístico de Processo, Gráfico de Controle CUSUM, Mudança na Média do Processo.

O IMPACTO DO SEIS SIGMA NA QUALIDADE DE MASK NA PRODUÇÃO DE CRT NO PÓLO INDUSTRIAL DE MANAUS

Silvino Francisco da Silva Filho (UFAM)

silvino.filho@gmail.com

João Bosco Ladislau de Andrade (UFAM)

boscoladislau@mandic.com.br

Waltair Vieira Machado (UFAM)

waltairmachado@ufam.edu.br



Modernamente é cada vez mais intensa a busca que fazem as empresas para atingir plena eficiência, resultado em processos estáveis, sobretudo melhorando a qualidade do produto com significativa redução de custo. Contudo, mesmo a despeito de tais esforços, uma preocupação a inquietar tais organizações encontra-se materializada na ocorrência de defeitos (scrap) que, assim exige a realidade, devem ser minimizados, ou seja, terem reduzidas seus percentuais de ocorrência. Este trabalho, portanto, tem como objetivo apresentar um modelo de gestão de processo implantado em uma empresa do Pólo Industrial de Manaus - PIM. O desenvolvimento deste trabalho se deu em função da necessidade de reduzir o índice de defeitos e estabilizar o processo de um determinado departamento. Esta inconveniência possibilitou o uso e aplicação da ferramenta Seis Sigma como principal aliado na resolução dos problemas. Com ela foi possível Definir, Medir, Analisar, Incrementar e Controlar (denominado como DMAIC) o processo. Na seqüência, o modelo foi avaliado levando em consideração algumas variáveis relevantes (temperaturas e especificações), que foram analisadas para verificar o desempenho do processo em relação à qualidade das peças. Os resultados mostraram que a qualidade das peças apresentadas, após a implantação da ferramenta no processo foi satisfatória. O Seis Sigma é uma ferramenta muito utilizada pela empresa estudada em todos os seus departamentos para atingir suas metas, tendo a pesquisa permitido concluir que a ferramenta revela-se útil à redução significativa do percentual de scrap.

Palavras-chaves: Seis Sigma; Estabilização de processo; Qualidade e desempenho do processo.

APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE NO ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DE PERDAS DE EMBALAGENS DA PRODUÇÃO DE RESFRIADOS TEMPERADOS

Claudilaine Caldas de Oliveira (UTFPR)

clau_epa@yahoo.com.br

Aline Iamagamin (FECILCAM)

iamagamin@hotmail.com

Rony Peterson da Rocha (FECILCAM)

petersonccbpr@hotmail.com

Luciano Scandelari (UTFPR)

scandelari@utfpr.edu.br



As competitividades do setor frigorífico fazem com que as empresas busquem conhecimentos e controles no processo atualizados para que as mesmas sobrevivam. Neste sentido, com a intenção de contribuir para um melhor aperfeiçoamento do processo produtivo e dos produtos o presente artigo realizado na linha de Resfriados Temperados da área de Processados de um Frigorífico de Aves, tem como objetivo estudar de que forma as ferramentas da qualidade podem auxiliar no acompanhamento e controle de perdas de embalagens na produção de resfriados temperados. Estas ferramentas possuem importância para facilitar o trabalho dos responsáveis pela execução da análise e solução dos problemas relacionados aos produtos e etapas do processo produtivo. A metodologia apresentada utilizou-se de ferramentas do controle estatístico da qualidade; para coleta de dados teve como base as observações diretas intensivas e não participante e de entrevistas abertas e na manipulação destes, utilizou-se dos métodos quantitativos e qualitativos. Verificou-se qual o índice de perdas de embalagens e os principais problemas que ocasionavam as mesmas. Após a utilização das ferramentas da qualidade, mediu-se a redução dos desperdícios de embalagens com os resultados comparados anteriormente.

Palavras-chaves: Frigorífico, qualidade, perdas, embalagem.

ANÁLISE DE FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A IMPLEMENTAÇÃO EFETIVA DO SEIS SIGMA

Maurinice Daniela Rodrigues (UFOP)
maurinceufop@yahoo.com.br



O Seis Sigma é um programa que visa a melhoria das ineficiências (falhas, erros desperdícios e retrabalhos) envolvidas nas atividades empresariais. Devido ao cenário macroeconômico em que as empresas estão inseridas, que cada vez mais exige melhoria da qualidade, da eficiência e da produtividade, os Programas de Seis Sigma (PSS's) são um aliado na busca por resultados que irão mantê-las competitivas. Este artigo analisa os fatores de sucesso citados pela literatura como relevantes para a implementação e sustentação dos PSS's nas empresas e através de um estudo de caso faz uma comparação desses com os fatores críticos de sucesso considerados por uma empresa do segmento de minério e ferroligas de manganês.

Palavras-chaves: Seis Sigma, qualidade, melhoria.

OTIMIZAÇÃO EXPERIMENTAL DAS MÚLTIPLAS CARACTERÍSTICAS DE UM PRODUTO ALIMENTÍCIO ATRAVÉS DO USO DA FUNÇÃO PERDA

Samanta de Oliveira Guzzon (UFRGS)
samantaguzzon@gmail.com

Samanta Ullmann de Campos (UFRGS)
samantaeng99@yahoo.com.br

José Luis Duarte Ribeiro (UFRGS)
ribeiro@producao.ufrgs.br



Este artigo apresenta um estudo da otimização de um produto alimentício avaliado através de múltiplas características de qualidade. A partir de um experimento fatorial composto de segunda ordem, analisou-se a influência da concentração de cenoura e iogurte na formulação de um bolo de cenoura. Visando encontrar a melhor formulação, uma análise sensorial foi realizada utilizando o método de Análise Descritiva e Quantitativa (ADQ) e testes de aceitação através de escala hedônica de 9 pontos. No estudo de otimização, foram avaliadas as características aparência, sabor, cor, adesividade e aceitação de cada formulação. Para adesividade, o modelo de regressão não se ajustou aos dados experimentais. Para as demais características, observou-se boa aderência dos modelos de regressão, sendo estes então considerados na construção da função perda multivariada, utilizada para otimizar o produto. A formulação ótima foi obtida sem o uso de iogurte e acrescentando 83,1g de cenoura na composição.

Palavras-chaves: Desenvolvimento de produto alimentício, Função Perda, Planejamento de Experimentos, Análise Sensorial

A IMPORTÂNCIA DOS GRÁFICOS DE CONTROLE PARA MONITORAR A QUALIDADE DOS PROCESSOS INDUSTRIAIS: ESTUDO DE CASO NUMA INDÚSTRIA METALÚRGICA

Anderson Gomes dos Santos (UFCG)
seal6dinho@gmail.com

Hélio Cavalcanti Albuquerque Neto (UFCG)
helioent@hotmail.com

Edivan Ferreira de Lacerda (UFCG)
edvan.ferreira@yahoo.com.br

Weidson do Amaral Luna (UFCG)
weidson.a.l@gmail.com

Egidio Luiz Furlanetto (UFCG)
elfurlanetto@terra.com.br



Diante de um cenário globalizado e extremamente competitivo, as empresas buscam incessantemente inovações com o menor custo possível, mantendo uma boa referência de qualidade nos seus produtos. Para tal, tornar-se necessário que haja uma análise interna do empreendimento com a finalidade de avaliar tanto sua estratégia como o desenvolvimento de seus processos até o produto final. Deste modo emerge a importância do Controle Estatístico do Processo (CEP), visto que este tem o poder de diminuir a variabilidade existente em um produto ou processo, acarretando uma maior qualidade a este, além de reduzir o custo operacional da empresa, tornando-se também uma importante ferramenta competitiva. Este artigo, caracterizado como exploratório, analisa o CEP em uma linha de produtos de uma empresa metalúrgica por meio de gráficos de controle, verificando-se a ocorrência de causas especiais no processo. Indagando-se a origem destas causas, conseguiu-se a eliminação delas, criando por fim o gráfico de controle, observando-se que o processo finalmente está sob controle.

Palavras-chaves: Qualidade, Controle Estatístico do Processo, Empresa metalúrgica

OBSTÁCULOS À IMPLANTAÇÃO DA PAS 99:2006 COMO MODELO INTEGRADO DE GESTÃO - UM ESTUDO DE CASO

Diogo Sergio César de Vasconcelos (UFPB)

diogoscv@hotmail.com

Maria Bernadete Fernandes Vieira de Melo (UFPB)

beta@ct.ufpb.br

Adolfo Macêdo Mesquita (UFPB)

adolfomesquita@gmail.com



A PAS 99:2006 foi elaborada com o propósito de auxiliar as organizações na consolidação e gestão eficaz dos requisitos comuns das normas/especificações de sistemas de gestão, oferecendo assim um modelo integrado de gestão, podendo através dde sua implementação trazer grandes benefícios à empresa. Este trabalho buscou identificar quais os obstáculos enfrentados por uma empresa para aplicar a PAS 99:2006 como modelo integrado de gestão. Para tanto foi realizada uma avaliação do desempenho do sistema de gestão da empresa, utilizando-se uma metodologia para avaliação do sistema integrado de gestão, fundamentada na metodologia do PNQ e no PGQP. Os principais impedimentos encontrados para a implantação da PAS foram de natureza ambiental. Dessa forma, todos os obstáculos encontrados devem ser superados caso a empresa almeje um dia a certificação.

Palavras-chaves: Sistemas de gestão, Sistema integrado de gestão, PAS 99:2006.

PROPOSTA DE UM MODELO DE IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS CERTIFICÁVEIS DE GESTÃO EM ARRANJOS PRODUTIVOS LOCAIS

Jeniffer de Nadae (UNESP)

jenifferrn@feb.unesp.br

Otávio José de Oliveira (UNESP)

otavio@feb.unesp.br



Devido à necessidade de se aumentar a competitividade das pequenas e médias empresas, surgem os Arranjos Produtivos Locais (APLs), que aglomeram empresas de um mesmo segmento industrial. Estas aglomerações são formadas por empresas que possuem baixo investimento em tecnologia e principalmente em sistemas de gestão. Diante disso, este estudo propõe um modelo teórico de implantação dos sistemas de gestão da qualidade, ambiental e segurança e saúde no trabalho, com base nas melhores práticas extraídas dos estudos encontrados na literatura científica sobre práticas de qualidade, ambiental e segurança e saúde em APLs. O modelo é constituído por quatro etapas: (i) Preparação/Planejamento, (ii) Implantação, (iii) Avaliação e (iv) Manutenção, identificando como vantagens uma maior divulgação do APL, tornar-se uma ferramenta competitiva e pode ser uma diretriz para outros arranjos que pretendem implantar os sistemas certificáveis de gestão integrados.

Palavras-chaves: Arranjo Produtivo Local, Integração, Sistemas certificáveis de gestão

A NORMALIZAÇÃO COMO FERRAMENTA GERADORA

Eduardo César Pereira Norões (IFCE)
enoroos@yahoo.com.br

Venício Soares de Oliveira (IFCE)
venicio@ifce.edu.br

Antônio Neilton da Silva (IFCE)
aneiltons@yahoo.com.br



Este presente artigo objetiva comparar o método heurístico (atual) com um método normalizado recomendado pela NBR 6158/95. Para tal, foi analisado a produção de elementos de máquinas intercambiáveis em uma empresa de usinagem mecânica (tornneamento) de Fortaleza - CE. O estudo de caso realizado mostrou que o método normalizado diminuiu o lead time, aumentando conseqüentemente, a produtividade e a qualidade dimensional do processo produtivo da empresa objeto de estudo deste trabalho.

Palavras-chaves: Normalização, Qualidade, NBR 6158

CERTIFICAÇÃO NBR ISO 14001:2004 NA PRODUÇÃO DE SOJA: MAPEAMENTO E ANÁLISE DOS PONTOS CRÍTICOS EM UMA EMPRESA DO ESTADO DE MATO GROSSO

ARLETE REDIVO (UNEMAT)

arlete2610@hotmail.com

GEOVANE PAULO SORNBERGER (UNEMAT)

geovane2103@yahoo.com.br

ADRIANA REGINA REDIVO (UNEMAT)

redivo82@hotmail.com



O presente artigo tem como objetivo analisar a certificação NBR ISO 14001 na produção de soja fazendo um mapeamento e análise dos pontos críticos em uma empresa agrícola que atua na produção e exportação de soja no interior do Estado de Matto Grosso. Definidos os objetivos e após realização da delimitação do estudo, efetuou-se levantamento relativo ao referencial teórico, abordando temas inerentes quanto ao agronegócio da soja, certificação, NBR ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental. O procedimento empregado na pesquisa foi o método de estudo de caso, onde foram utilizadas as coletas de dados primários e secundários. Os resultados percebidos evidenciaram que o sucesso de um sistema de certificação ambiental depende do comprometimento e participação de todos os níveis hierárquicos da empresa, e que a busca pela certificação começa pela correta definição de uma política ambiental, já que esta servirá de base para todas as outras ações que irão nortear sua implantação. Com relação aos pontos de considerados gargalos, os principais destaques estiveram relacionados à falta de flexibilidade dos colaboradores em relação às mudanças provocadas, a dificuldade em atender os requisitos da norma em relação a contaminação de solos e águas e ao alto custo global para a certificação. Salienta-se ainda que a empresa pesquisada tem a visão de que a certificação ambiental garante a sustentabilidade dos negócios da empresa e fortalecer o equilíbrio na questão homem x natureza e também se torna um complemento na questão comercial. Em mercados exigentes como o europeu, produtos que derivam de empresas com credibilidade ambiental, são mais atrativos.

Palavras-chaves: Certificação, NBR ISO 14001:2004, Sistema de Gestão Ambiental - SGA.

CUSTOS DA QUALIDADE: CONSIDERAÇÕES E REALIDADE PRÁTICA

Leonardo Rospi (FAAHF)

lrospi@terra.com.br

Pedro Luiz Oliveira Costa Neto (UNIP)

politeleia@uol.com.br

Daniella Aparecida das Virgens Cantelli (FAAHF)

daniellaap@yahoo.com.br

Andréa Elisa Silva Bernardes (FAAHF)

aesb@net21.com.br



A necessidade de se produzir com qualidade e produtividade para se ter competitividade no mundo globalizado é hoje inquestionável. Entretanto, dentro dessa problemática, a gestão dos custos da qualidade parece ser ainda pouco considerada, mmormente nas pequenas e médias empresas. Neste artigo procura-se discutir essa questão partindo das visões sobre a qualidade e chegando à discussão dos componentes do custo da qualidade, penetrando na interface desses conceitos. Por fim, se perscruta a realidade prática mediante uma pesquisa usando estudo de casos múltiplos, realizada em pequenas e médias empresas do setor industrial.

Palavras-chaves: Custos, qualidade, custos da qualidade, investimento, pequenas e médias empresas.

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE EM UMA INCUBADORA DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA

Adriana Ferreira de Faria (UFV)

adrianaf@ufv.br

Tatiane Silva Cardoso Muglia (UFV)

tatianemuglia@yahoo.com.br

Bruna Lima Magalhães (UFV)

brunaep@ufv.br



Qualidade e competitividade são fatores interligados, essenciais à sobrevivência das organizações no contexto de mercado atual. Assim, considerando a importância da qualidade como diferencial estratégico para as organizações, esse trabalho tem por objetivo geral descrever o processo de implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com os requisitos normativos da ISO 9001:2008, na Incubadora de Empresas de Base Tecnológica do CENTEV/UFV (Centro Tecnológico de Desenvolvimento Regional de Viçosa/Universidade Federal de Viçosa). Espera-se com a adoção do SGQ que a Incubadora possa melhorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos aos seus clientes, internos e externos e disseminar a cultura da qualidade para as empresas vinculadas. Para a implantação do SGQ na Incubadora do CENTEV/UFV adotou-se a seguinte metodologia: estabelecimento da política da qualidade da Incubadora; elaboração dos mapas de processos, criação dos procedimentos operacionais padrão (POP), padronização dos documentos e criação dos processos do SGQ exigidos pela ISO 9001:2008. Utilizou-se na condução desse processo os princípios da gestão da qualidade, de acordo com a ISO 9000.

Palavras-chaves: Sistema de Gestão da Qualidade, ISO 9001, Incubadora de Empresas.

PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO PARA EXPORTAÇÃO DE FRUTAS FRESCAS BRASILEIRAS

Francisco Alves Pinheiro (UNIVASF)

francisco.pinheiro@univasf.edu.br

Alba Valéria de Barros e Silva Pinheiro (IFETPET)

albavaleriapinheiro@yahoo.com.br



Nos últimos anos, os consumidores têm se tornado mais exigentes no consumo de frutas frescas, levando os produtores ao desafio de produzir frutas de qualidade e saudáveis, preservando o meio ambiente e a saúde dos trabalhadores. Diante desta tendência, o mercado internacional tem adotado protocolos de certificação que visam o controle e a rastreabilidade de toda a cadeia produtiva de frutas frescas. Dentre os protocolos adotados destacam-se o EUREPGAP e o Selo da PIF por serem os mais abrangentes e mais requeridos pelos países importadores das uvas brasileiras. Este artigo busca descrever os principais processos de certificação adotados pelos exportadores de frutas frescas brasileiras. Percebe-se que os produtores brasileiros estão se procurando se adequar às novas exigências sanitárias, mas ainda têm um longo caminho a trilhar.

Palavras-chaves: Fruticultura. Certificação. Competitividade

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: A IMPLANTAÇÃO DO SGQ SOB A ÓTICA DA GESTÃO DE PESSOAS

Luciene de Fátima Guerra (UFOP)

luciene_producao@yahoo.com.br

ZIRLENE ALVES DA SILVA SANTOS (UFOP)

santoszirlene@em.ufop.br

Irce Fernandes Gomes Guimarães (UFOP)

profirce@yahoo.com.br

Washington Luís Vieira da Silva (UFOP)

wlvsilva@hotmail.com



Este artigo apresenta um estudo que propõe identificar os principais aspectos relacionados à gestão de pessoas que podem favorecer a implantação do sistema de gestão da qualidade. A pesquisa é de natureza qualitativa, utilizando pesquisa bibliográfica e técnica de estudo de caso. A partir do estudo de caso realizado em um projeto de mineração situado no estado do Pará, foi possível verificar os desafios relacionados ao comprometimento dos recursos humanos encontrados pela empresa durante a implantação do sistema de gestão da qualidade baseado na certificação NBR ISO 9001:2000. O estudo permitiu, ainda, identificar as principais estratégias de gestão de pessoas utilizadas pela organização a fim de obter maior envolvimento de seus funcionários nos processos relacionados à qualidade da empresa.

Palavras-chaves: Palavras-chave: qualidade . certificação NBR ISO 9001:2000 . gerência de recursos humanos .

SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO DE ALIMENTOS: O CASO DA CARNE NO BRASIL

GEOVANE PAULO SORNBERGER (UNEMAT)

geovane2103@yahoo.com.br

ARLETE REDIVO (UNEMAT)

arlete2610@hotmail.com

ADRIANA REGINA REDIVO (UNEMAT)

redivo82@hotmail.com



O presente artigo tem por objetivo fazer uma reflexão sobre a certificação da carne bovina no Brasil com intuito de identificar e caracterizar os agentes envolvidos nesse processo. Para tanto, a metodologia utilizada no estudo foi uma pesquisa descritiva que teve como procedimento uma revisão bibliográfica a partir de fontes secundárias de informação. O tratamento destes dados foi realizado de forma qualitativa e o parâmetro utilizado para elaboração e exposição dos resultados esta voltado às especificações de cada agente envolvido nos diferentes tipos de certificação, com foco especial no agente certificador. Os resultados obtidos evidenciaram que os sistemas de certificação que possuem como agente certificador um organismo certificador credenciado - OCC de terceira parte usufruem de maior credibilidade tendo em vista o grau de independência deste em relação aos demais agentes envolvidos.

Palavras-chaves: Segurança do alimento. Certificação. Carne Bovina. Agente certificador.

ESTUDO DE CASO DA ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIO DE CALIBRAÇÃO DE UNIVERSIDADE DA REGIÃO CENTRO-OESTE DO BRASIL

Antonio Piratelli Filho (UnB)

pirateli@unb.br

Lilian Hitomi Mikami (UnB)

lilianmikami@hotmail.com



Este trabalho apresenta um estudo de caso sobre a acreditação de um laboratório de calibração pertencente a uma Universidade da região Centro-oeste brasileira pelo INMETRO. As exigências dos organismos de acreditação descritas pela norma ABBNT NBR ISO/IEC 17025:2005 são apresentadas e os meios implementados no laboratório para atendimento aos quesitos são descritos. A evolução da demanda de serviços constitui um indicativo consistente da necessidade das ações tomadas pela gerência do laboratório e da importância da acreditação para o desenvolvimento regional.

Palavras-chaves: qualidade; acreditação de laboratório; calibração.

PLANEJAMENTO ESTATÍSTICO DE EXPERIMENTOS APLICADO A MELHORIA DO PROCESSO DE SOLDA POR PLASMA DE ARCO TRANSFERIDO SOBRE A SEDE DAS VÁLVULAS AUTOMOTIVAS

Flávio Bonafé Oliveira (UNITAU)
flavio_bonafe@yahoo.com.br



As válvulas automotivas estão sendo cada vez mais exigidas pelo motor, principalmente depois do desenvolvimento dos motores flexíveis. A área que mais sofre o impacto desta exigência é a sede da válvula, que entra em contato direto com o caabeçote do motor. Para que a peça suporte as condições de trabalho, é depositada uma liga de cobalto sobre sede através do processo de solda por plasma de arco transferido. Este artigo tem por objetivo apresentar uma aplicação do delineamento de experimentos para a otimização do processo de solda por plasma de arco transferido sobre sede de válvulas utilizadas em motores de combustão interna. Para a realização desta experimentação foi utilizado à técnica de fatoriais completos, onde os fatores: velocidade da mesa, raio do canal soldado, espessura da cabeça da válvula e modelo do bico foram combinados com a finalidade de identificar as melhores condições de soldagem e a resposta analisada foi à integridade da solda sobre a sede. Como resultado, o experimento mostrou à forte influência que os fatores principais raio do canal soldado, velocidade da solda e modelo do bico da tocha exercem sobre a integridade da solda sobre a sede. No estudo de caso que será apresentado neste artigo o delineamento de experimentos demonstrou ser de uma grande importância na melhoria de processos e na tomada de decisão baseada em dados experimentais.

Palavras-chaves: : Planejamento estatístico de experimentos; Solda por plasma de arco transferido; Válvulas automotivas.

CRITÉRIOS DE QUALIDADE PARA O MERCADO NACIONAL E INTERNACIONAL DA MADEIRA: UM ESTUDO EM EMPRESAS DA MICRO- REGIÃO DE SINOP-MT

ADRIANA REGINA REDIVO (UNEMAT)

redivo82@hotmail.com

ARLETE REDIVO (UNEMAT)

arlete2610@hotmail.com

GEOVANE PAULO SORNBERGER (UNEMAT)

geovane2103@yahoo.com.br



A competitividade existente hoje a nível global tem exigido das empresas boas práticas e condutas de gestão da qualidade para se manterem no mercado. Atuando neste enfoque, com boas práticas de qualidade adotadas pelas empresas madeireiras,, partindo do fornecedor de matéria-prima ao consumidor final, as empresas vêm conquistando uma fatia maior no mercado internacional, que ainda tem exigências diferenciadas do mercado interno. Para esta garantia de qualidade fornecida pelas empresas madeireiras faz-se necessário um acompanhamento ao longo de todo o processo produtivo. Esse artigo apresenta algumas práticas e requisitos da qualidade adotados ao longo do processo produtivo das indústrias madeireiras de Sinop-MT e da gestão administrativa, a fim de se tornarem mais competitivas no mercado internacional.

Palavras-chaves: Gestão da qualidade; Qualidade total; Práticas da qualidade no setor madeireiro.

ESTUDO EXPLORATÓRIO DAS TRANSAÇÕES QUE AFETAM A QUALIDADE DOS PRODUTOS DA CADEIA DE VEGETAIS MINIMAMENTE PROCESSADOS

André Luis Bonnet Alvarenga (Embrapa)
andrebonnet2004@gmail.com

José Carlos de Toledo (UFSCar)
toledo@dep.ufscar.br

Luis Fernando de Oriani e Paulillo (UFSCar)
dlfp@dep.ufscar.br



Os vegetais minimamente processados são produtos prontos para o consumo, cujo processamento altera seu estado físico, mantendo, entretanto, características nutricionais e sensoriais bastante similares às matérias-primas que as originam. O processamento agrega alto valor a estas matérias-primas resultando em um produto de grande conveniência e praticidade para um consumidor cada vez mais exigente em relação aos atributos de qualidade. A coordenação de informações entre os produtores rurais, empresas processadoras, empresas transportadoras e empresas varejistas que garantem o controle de pontos críticos para a garantia da qualidade destes produtos torna-se essencial. Entretanto, as transações existentes entre os atores desta cadeia podem afetar tais controles e, como consequência, produzir produtos não-conformes com os requisitos necessários. O objetivo deste estudo exploratório foi verificar as transações existentes em três cadeias do processamento mínimo de vegetais que podem afetar a qualidade do produto final para o consumidor e propor procedimentos para que as transações possam alcançar características que minimizem este efeito, como forma de estruturar um processo de coordenação da qualidade nesta cadeia.

Palavras-chaves: qualidade de alimentos; segurança de alimentos; processamento mínimo de vegetais; cadeia agroalimentar; custos de transação.

MELHORIA DE PRODUÇÃO UTILIZANDO SEIS SIGMA: APLICAÇÃO EM UMA EMPRESA DE MATERIAL ESCOLAR E DE ESCRITA

Jeanrriion Renan Andriolli (Unicep)

jeanrriion@yahoo.com.br

Fabrcio Moreira Lodi (Unicep)

flodi@unicep.com.br

Vvian Karina Bianchini (UFSCar)

vivian@dep.ufscar.br

Fabiane Letcia Lizarelli (UFSCar)

fabianll@uol.com.br

Carlos do Amaral Razzino (UFSCar)

carlosrazzino@yahoo.com



O mercado competitivo industrial tem levado empresas ao redor de todo o mundo a dar cada vez mais ateno ao aperfeioamento de processos, produtos e servios. As inumeras filosofias, tcnicas e ferramentas de gesto sso vistas como a principal fonte de vantagem competitiva. Dentre os modelos utilizados, um tem chamado particular ateno das empresas nos ltimos anos: o Seis Sigma. O Seis Sigma possui uma iniciativa que visa proporcionar a maior satisfao de seus clientes, o aumento da participao no mercado e da competitividade, retorno financeiro e eliminao de desperdcios. Desta forma, o presente artigo tem como principal objetivo analisar a abordagem Seis Sigma, examinando sua filosofia, conceitos e caractersticas e, principalmente, aplic-la no desenvolvimento de um projeto para comprovar como ela contribui na prtica para o alcance de melhores resultados. Para isso, realizou-se um levantamento bibliogrfico sobre o tema e, em seguida, o desenvolvimento prtico de um projeto Seis Sigma, em uma empresa produtora de material escolar e de escrita. A aplicao prtica do Seis Sigma mostrou-se eficiente e eficaz na melhoria do processo de dois produtos analisados, comprovando que a filosofia pode ser praticada em qualquer setor da empresa, tornando possvel um estudo mais confiavel das variveis que influenciam os processos, possibilitando uma situao real ao final da coleta de dados, alm de garantir maiores nveis de confiabilidade em eventuais mudanas no processo.

Palavras-chaves: Seis sigma, confiabilidade, qualidade

A USO DE INDICADORES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE - UM ESTUDO DE CASO

Schelle Del Soller (UFSC)

schelle_soller@hotmail.com

Gilsée Ivan Regis Filho (FLC)

gregis@brturbo.com.br



Qualidade é um tema muito discutido dada a grande concorrência, a necessidade de conter custos e a maior exigência dos clientes. Exigência esta que se estende a todos os tipos de serviços, inclusive os serviços de saúde. No entanto, não basta apenas dizer que se presta um atendimento de qualidade é preciso avaliá-la e esta avaliação pode ser realizada pelo uso dos Indicadores da Qualidade, que em saúde são categorizados em três grupos: Estrutura, Processo e Resultado. Desta forma, este trabalho se propôs a selecionar e testar um Indicador da Qualidade de cada categoria em um serviço público de odontologia com o objetivo de verificar a sua exequibilidade. Sendo “horas de treinamento ou cursos fornecidos pela instituição/cirurgião-dentista/ano” o Indicador de Estrutura selecionado, “cuidados com biossegurança” o de Processo e “satisfação do prestador” o de Resultado. Conclui-se que os indicadores aplicados são excelentes instrumentos de avaliação e fonte de dados para planejamento de um serviço de Odontologia. Entretanto, é importante ressaltar que um indicador de cada grupo não é capaz de avaliar a qualidade do serviço como um todo. Seria necessário um grupo de indicadores de cada categoria para este fim, sendo esta uma limitação do estudo.

Palavras-chaves: Indicadores, Qualidade, Odontologia.

GESTÃO PARA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE LIDERANÇA SITUACIONAL

Dayane Machado Ribeiro (UFSC)
dayanemribeiro@yahoo.com.br
Gilsée Ivan Regis Filho (FLC)
gregis@brturbo.com.br



A oferta de bens de serviços de saúde se constitui em uma das mais difíceis e complexas tarefas. São evidentes as limitações da capacidade de se produzir tais bens e serviços na proporção da demanda. Entretanto, há hoje um fator cada vez mais importante na limitação do acesso aos serviços de saúde: a baixa capacidade gerencial. O gestor deve ser uma pessoa preparada para assumir os diversos níveis de responsabilidade diretiva dentro da organização e a aplicação de um estilo eficaz de liderança, permite que o gestor alcance a produtividade desejada num ambiente de harmonia e respeito a todos. Entretanto, na esfera da gestão pública de saúde no Brasil, os estudos sobre liderança não tem sido devidamente explorados. Acreditando ser esta uma lacuna na gestão para qualidade dos serviços públicos de saúde o presente trabalho se propôs a estudar o estilo de liderança do gestor municipal de saúde em Florianópolis e o grau de maturidade e satisfação dos seus liderados a partir do enfoque da liderança situacional. A maioria da amostra (60%) foi considerada madura, grau maturidade M4, e o estilo de liderança mais adequado para 60% dos servidores é o estilo E4 - delegar. Observou-se a necessidade de se trabalhar os conceitos de gestão para qualidade e liderança situacional, oportunizando com isso o crescimento profissional destes líderes.

Palavras-chaves: Saúde pública, qualidade, liderança.

A AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM ESTUDO DA SATISFAÇÃO E DA IMPORTÂNCIA DE ATRIBUTOS

Luciano Zamberlan (UNIJUÍ)

lucianoz@unijui.edu.br

Ariosto Sparemberger (UNIJUÍ)

ariosto@unijui.edu.br

Pedro Luís Büttenbender (UNIJUÍ)

pedrolb@unijui.edu.br

Cláudio Edilberto Höfler (UNIJUÍ)

claudioh@unijui.edu.br

Tatiana Siebeneichler (UNIJUÍ)

tatianasiebeneichler@unijui.edu.br



Os restaurantes fazem parte da vida cotidiana de vários consumidores. Para atender a crescente demanda, motivada pela conveniência e falta de tempo de muitas pessoas para prepararem suas próprias refeições, surgiram vários restaurantes, com os mais variados cardápios. Este estudo objetiva realizar uma avaliação dos serviços prestados pelos restaurantes em município na região Noroeste do Rio Grande do Sul. O método de pesquisa utilizada foi estruturado em duas etapas. A primeira envolveu uma pesquisa qualitativa por meio de um Focus Group com 10 clientes de restaurantes. As contribuições desta etapa serviram como base para a elaboração do instrumento utilizado no estudo descritivo. Na segunda etapa realizou-se uma pesquisa quantitativa com uma amostra por conveniência de 205 clientes, sendo 105 homens e 100 mulheres. Foi aplicado um questionário que avaliou a satisfação em relação aos ambientes interno e externo, alimentação e atendimento. Ainda solicitou-se que o entrevistado indicasse os atributos mais importantes dentre os listados. Os atributos mais importantes na avaliação dos clientes de restaurantes são: limpeza, variedade no cardápio, atendimento e qualidade dos pratos servidos. Houve diferenças significativas de avaliação quando as médias foram comparadas de acordo com a faixa etária e a frequência de consumo.

Palavras-chaves: Serviços; restaurantes; satisfação de clientes

QUALIDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES ACADÊMICOS: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Euzébio Lourenço da Silva (UFAL)

euzebiocgti@hotmail.com

Alcides Carlos de Araújo (UFAL)

alcides.carlos@yahoo.com.br

Erika Foster do Nascimento (UFAL)

erikaflt@yahoo.com

Antonio Carlos Silva Costa (UFAL)

acscosta@uol.com.br



O objetivo do estudo foi compreender as características de satisfação percebidas na utilização da Central de Sistemas da Universidade Federal de Alagoas - UFAL. Para atingir o objetivo foi realizado um levantamento numa amostra composta por alunos, professores e servidores técnicos-administrativos formando ao todo 190 respondentes. Para o processo de tratamento e análise dos dados foi utilizado o software S.P.S.S. (Statistical Package for Social Sciences), versão 15.0. Objetivando conhecer quais variáveis do estudo seriam melhores preditoras da satisfação com o sistema de informação acadêmico. Deste modo, foram construídas equações de regressão por meio de modelos lineares generalizados. Como resultados, percebeu-se que a satisfação de usuários de serviços estão mais relacionados à sua experiência com o sistema e se o mesmo é capaz de realizar as necessidades daqueles que o utilizam.

Palavras-chaves: Sistemas de informações, satisfação, E-governo

QUALIDADE NOS SERVIÇOS: UM ESTUDO EM UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA

Frankleide Cabral (FACEX)

fran_cabral04@hotmail.com

Richard Medeiros de Araújo (UFRN)

richardmaraujo@uol.com.br

Ionara Cortez Bezerra de Paiva (UnP)

ionara_cortez@hotmail.com

Fernando Porfirio Soares de Oliveira (FACEX)

fernandoporfiri@uol.com.br

Juliana Leão Maia (FACEX)

juleaom@hotmail.com



A nova face da economia brasileira apresenta um mercado que sabe se impor diante da constante batalha entre as empresas em busca da sobrevivência comercial. Entender os pontos fracos e fortes desse mercado, seja pelo lado do consumidor, seja pelo lado do prestador do serviço, é conquistar para si um aliado forte. Prestador esse que ganhou tamanha proporção num comércio tradicionalmente industrial, e alcançou seu espaço, mostrando que, hoje em dia, os serviços estão presentes em qualquer parte que haja uma troca entre o comprador e o vendedor/prestador de serviço. Isso significa dizer que vender um produto é embutir na venda a prestação de um serviço. E o que dizer dos prestadores do serviço “puro”, nato? Essas organizações têm que adquirir conhecimento para poder agir estrategicamente nesse mercado. Essa ação estratégica, tão enfatizada nos últimos tempos, é necessária para que se possam direcionar algumas variáveis de forma a alcançar os objetivos organizacionais. Por sua vez, os objetivos devem estar aliados às variáveis que possibilitaram defini-los. Isso quer dizer que não adianta uma organização estudar quais de suas ferramentas lhe permitem alcançar seus objetivos se elas realmente não forem utilizadas para tanto. Necessariamente, essas variáveis serão peculiares a cada organização. Porém, existem várias ferramentas de gerenciamento da qualidade que possibilitam esse estudo. Contudo, cada organização deverá enfatizar as ferramentas que melhor se adéqüem às suas necessidades. Na presente pesquisa o instrumento utilizado foi o formulário adaptado com base no SERVQUAL, dos autores Parassuraman, Zeithaml e Berry. Abrangendo cinco dimensões - confiabilidade, presteza, garantias, empatia e aspectos tangíveis, possibilita um estudo de toda uma organização, como também de apenas um determinado setor. A definição dependerá da necessidade da empresa. O setor estudado foi a prestação de serviços advocatícios, atualmente tão carente desse tipo

de pesquisa. Onde utilizou-se a pesquisa explicativa para buscar, nas variáveis levantadas, as respostas quanto ao nível de qualidade prestada pela empresa Júnior Gurgel Advocacia na visão de seus clientes. Levantou-se ainda, o perfil dos clientes, que, em sua maioria, apresentou-se como sendo clientes pessoa física, do sexo masculino, que residem na Zona Sul e Leste da Cidade. Quanto às dimensões estudadas, o critério “muito importante”, como também o “importante” - que foram os mais altos critérios de avaliação para que os clientes optassem dentre cinco, estiveram presentes em todos os resultados das dimensões. Itens que poderiam passar despercebidos pelos

Palavras-chaves: Qualidade, Serviços Advocatícios, Servqual

A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UMA PIZZARIA ANALISANDO PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA

Leoni Pentiado Godoy (UFSM)

leoni@smail.ufsm.br

Daiana Fiorentin Wendler (UFSM)

<daianafw@yahoo.com.br>

Marjana Henzel (UFSM)

<marjaadm@yahoo.com.br>

José Leonardo Paz Diniz (UFSM)

leodiniz1@yahoo.com.br

Nara Stefano (UFSM)

stefano.nara@gmail.com



O presente artigo aborda a qualidade na prestação de serviço de uma pizzaria, localizada na região centro-oeste do estado do Rio Grande do Sul, especializada em rodízio de pizzas. Para avaliação da qualidade, utilizou-se a Escala SERVQUAL, para confrontar as percepções do cliente interno e externo e o desempenho alcançado pelo serviço. Para a coleta dos dados foi elaborado um questionário adaptado do modelo SERVQUAL para a mensuração da qualidade em serviços. No questionário, tanto os clientes internos como os externos foram solicitados para avaliarem a qualidade dos serviços, nas cinco dimensões da qualidade que são: aspectos tangíveis, empatia, presteza, responsabilidade e confiabilidade, através de uma escala pré-estabelecida para detectar oportunidades de melhoria no atendimento dos clientes da pizzaria. Os dados foram tratados através do software Statística 7.0. Os resultados mostraram que, no geral, esta empresa demonstrou resultados insatisfatórios na percepção dos clientes e funcionários, apresentando falhas que poderão ser trabalhadas internamente para melhorar a comunicação entre funcionários e a gerência, criando desta forma um vínculo positivo entre ambos e, evitando com isto a perda do elemento essencial da competitividade que é o cliente.

Palavras-chaves: Percepção, expectativa, SERVQUAL

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Luciana Maria Scarton (CEPAN/UFRGS)

luscarton@hotmail.com

Paulo José Libardoni (FAIS)

libardoniadv@hotmail.com

Luciano Zamberlan (UNIJUI)

lucianoz@unijui.edu.br

Ariosto Sparemberger (UNIJUI)

ariosto@campussr.unijui.tche.br



Na última década a criação de novos tipos de IES (Instituição de Ensino Superior), novos tipos de modalidades de curso e novas políticas de acesso ao ensino superior, tornou o setor educacional extremamente competitivo, obrigando as instituições se adequarem à esta realidade e buscarem na qualidade do serviço prestado ao cliente o seu ponto de diferenciação. Perante esse quadro, o Ministério da Educação (MEC) percebeu a necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior e em 2004 institucionalizou ferramentas de Auto-avaliação, onde as IES têm o dever de buscar seu aprimoramento. Sendo assim, este artigo pretende demonstrar como uma IES privada, localizada na cidade de Sorriso no estado de Mato Grosso, baseando-se nessas premissas, completou o ciclo de auto-avaliação e visualizou nos resultados da pesquisa realizada com 120 empresas da cidade, ferramentas que auxiliam na gestão da qualidade da IES.

Palavras-chaves: Auto-avaliação institucional, gestão da qualidade, IES

PROPOSTA PARA DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO PARA UMA ORGANIZAÇÃO PRESTADORA DE SERVIÇOS DE HEMOTERAPIA LOCALIZADA NO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jonny Di Carlo Meneghello (UFSCar)
meneghello.j@bol.com.br
Manoel Fernando Martins (UFSCar)
manoel@power.ufscar.br



Este trabalho consiste em um estudo de caso que propõe, a partir de uma revisão da literatura sobre sistemas de medição de desempenho, a elaboração de um sistema de medição de desempenho baseado no Balanced Scorecard para uma organização prestadora de serviços de hemoterapia localizada no interior do Estado de São Paulo. Buscou-se por meio das informações levantadas definir medidas de desempenho que expressem clareza de relação causa e efeito, a infra-estrutura de suporte, além de metas e iniciativas que possam auxiliar a organização na concretização de sua missão e estratégia.

Palavras-chaves: Sistema de medição de desempenho, Balanced Scorecard, Hemoterapia.

ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSO EM UMA EMPRESA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

José Glenio Medeiros de Barros (UERJ)
glenio@uerj.br

João Alberto Neves dos Santos (UERJ)
neves.cln@uol.com.br

Lupércia Vilarinho (UERJ)
romeria@uol.com.br



O presente trabalho busca a melhoria do desempenho das atividades operacionais de uma empresa de atendimento de emergências médicas e transporte de pacientes. Objetiva também evidenciar a eficácia da Metodologia de Análise e Melhoria de Proocesso (MAMP) utilizada no estudo. O estudo visa à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos clientes na medida em que se possa obter a redução do tempo de espera para atendimento e a melhoria da logística e gestão do fornecimento dos recursos necessários. Para isto, utilizar-se-á a técnica de amostragem do trabalho para determinar os tempos produtivos, improdutivos e auxiliares dos profissionais envolvidos no processo. Tudo isto integrado à Metodologia de Análise e Melhoria de Processo com o uso de ferramentas da qualidade. Os resultados obtidos evidenciaram a redução dos tempos de atendimento dos pacientes a partir da proposta de invetimenos pouco sgnificatvos em relação ao faturamento da empresa.

Palavras-chaves: Atendimento de emergências médicas, Metodologia de Análise e Melhoria de Processo

CONTROLE ESTATÍSTICO DE PROCESSO: UM ESTUDO COMPARATIVO PARA A PORTARIA DO INMETRO

Dirceu José Bernardelli (UNIMINAS)

djbernardelli@uol.com.br

Juliane Barbosa Ferreira (UFU)

julienbf@bol.com.br

Karine de Deus Gonçalves (UNIMINAS)

karine_adm@bol.com.br



A exigência por qualidade é algo imprescindível, por isto é necessário a utilização de ferramentas que auxiliem nessa busca. Controle Estatístico da Qualidade é uma das ferramentas que proporcionam aos gestores a manutenção e melhoria dos níveis de qualidade, bem como o controle e garantia de suas especificações, visando à satisfação do consumidor e a lucratividade da empresa. O objetivo deste trabalho é analisar a qualidade do processo de envase de milho verde, conforme Portaria N°74 do INMETRO, utilizando algumas ferramentas estatísticas da qualidade. Identificou-se que o processo atende as especificações, entretanto, perde em eficiência, pois possui uma variabilidade alta.

Palavras-chaves: Controle de Qualidade, Controle Estatístico de Processo, Custos da qualidade.

EFETIVIDADE DOS PLANOS DE CONTROLE PARA AUTO-GESTÃO DAS OPERAÇÕES DE MONTAGEM: O CASO DE UMA INDÚSTRIA DE CALÇADOS

Amanda Herculano da Costa (UFPB)

amandacostajp@hotmail.com

Jailson Ribeiro de Oliveira (UNIUOL)

jailsonribeiro@gmail.com



O presente artigo aborda a gestão da qualidade no processo produtivo de uma Indústria de calçados e tem como objetivo analisar a efetividade do auto-gerenciamento proposto pelo plano de controle numa célula de montagem. Realizou-se um comparativo com os dados obtidos, através de questionário, da célula que possui plano de controle (célula A) com os dados da célula que não possui plano de controle (célula B). Conclui-se que os planos de controle aplicados numa célula de montagem de calçados são efetivos na auto-gestão, pois estabelecem itens de checagem que promovem avaliações periódicas, mantendo controle nas operações críticas do processo, além de evitar reincidências de problemas e registrar medidas tomadas anteriormente.

Palavras-chaves: Controle da produção, Autogerenciamento, Célula de montagem, Indústria de calçados.

QUALIDADE EM SERVIÇOS: UM ESTUDO COM SERVIDORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA-UFPB

Amanda Raquel de França Filgueiras D'Amorim (UFPB)

amandamorimjp@hotmail.com

Edivânia Luiz de Almeida (UFPB)

edivania_almeida@yahoo.com.br

Sandra Maria Carvalho Santos (UFPB)

scarvalho1961@yahoo.com.br

Kátia Virginia Ayres (UFPB)

kvayres@gmail.com



A conscientização para a qualidade dos serviços e o reconhecimento de sua importância, torna o profissional competitivo em seu meio, considerando que o resultado de seu trabalho gera conquistas mensuráveis devido a adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções. Nesse contexto o presente estudo objetivou analisar a percepção de servidores da Universidade Federal da Paraíba - UFPB sobre a qualidade do serviço prestado, enfocando aspectos comportamentais e estruturais relativos ao atendimento, norteados pelo Modelo de Excelência em Gestão-MEG. Este estudo do tipo exploratório com abordagem descritiva foi realizado com 17 servidores da UFPB. Os dados foram coletados mediante a aplicação de um questionário, e avaliados quantitativamente. Após a coleta, os dados quantitativos foram informatizados com a utilização do Excel. Para a análise dos dados qualitativos, foi utilizado o Método Categorical de Conteúdo de Bardin. A presença de critérios da qualidade na IES em estudo, abordados no Modelo de Excelência Gerencial- MEG, foi identificada nos aspectos: Informação e Conhecimento, Pessoas e Sociedade. A ausência ou não expressividade dos critérios foi verificado nos aspectos de Estratégias e Planos, Liderança, Processo e de certa forma nos Resultados. Pode-se observar a necessidade de inserção de cursos, métodos participativos de gestão e oportunidades de discussão e reflexão da relevância de duas atividades e da temática da qualidade.

Palavras-chaves: Qualidade em serviço, Servidores, IES

**SESSÃO TEMÁTICA PÔSTER 05:
08 de outubro de 2009 das 14h00 às 16h00**

**O PROCESSO DE CRIAÇÃO DE ESTRATÉGIAS E AS FASES
EVOLUTIVAS DAS PEQUENAS EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA -**

TN_STO_108_717_13861

Ana Cláudia Fernandes Terence (FCAV/UNESP)

Edmundo Escrivão Filho (EESC/USP)

**UTILIZAÇÃO DA ANÁLISE FATORIAL NO ESTUDO DO PROCESSO DE
CONCEPÇÃO ESTRATÉGICA DOS BANCOS NO BRASIL -**

TN_STO_097_655_12848

Annibal Affonso Neto (UnB)

Feruccio Bilich (UnB)

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS EM EMPRESAS
DE BENS DE CAPITAL: - TN_STO_097_655_12564**

Eni Theodoro dos Santos (consultora)

Rosângela Maria Vanalle (UNINOVE)

José Antonio Arantes Salles (UNINOVE)

**CONCEPÇÃO E APLICAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO NA
GESTÃO DE UMA ORGANIZAÇÃO INDUSTRIAL -**

TN_STO_108_717_13914

Luiz Alex Silva Saraiva (FUNCESI/UNA)

Mario Carpegiane da Silva Camilo (VALE)

**ANÁLISE DE 10 ANOS DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: UM
ESTUDO DE CASO EM UMA UNIDADE DE NEGÓCIOS DO RAMO DE
ELETRO-ELETRÔNICOS - TN_STO_097_655_14543**

Erika Kajiyama Ikeda (USP)

**EFICIÊNCIA OPERACIONAL E ESTRATÉGIA: PERCEPÇÃO DE
GESTORES DE EMPRESAS NO MERCADO BRASILEIRO -**

TN_STO_097_655_12855

Vitor Correia Lima França (FGV)

Annibal Affonso Neto (UnB)

**ANÁLISE DA CORRELAÇÃO ENTRE MATURIDADE E OS NÍVEIS DE
DESENVOLVIMENTO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS -**

TN_STO_097_655_14622

Alfredo Iarozinski Neto (UTFPR)

Adriana Cristina Becegato (PUCPR)

Wagner Shiguelo Yuki (UTFPR)



**PROPOSTA DE ALINHAMENTO DAS ATIVIDADES DA TI, NA
PRODUÇÃO DE APLICAÇÕES, COM AS DETERMINAÇÕES GERADAS
PELO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA ORGANIZAÇÃO. -**

TN_STO_097_655_14038

Altino José Mentzingen de Moraes (UNIP)

Ivanir Costa (UNIP)

**APLICAÇÃO DA ANÁLISE FUNCIONAL E ESTRUTURAL NA
REFORMULAÇÃO DA ATIVIDADE DE REPOSIÇÃO DE PRODUTOS DE
UMA EMPRESA MADEIREIRA - TN_STO_108_717_12786**

Francisco Lobo Mazzaro Pereira (UEPA)

Carlos Augusto Sinimbu de Carvalho (UEPA)

Davi Filipe Vianna Moreira (UEPA)

Tiago Borges Pedroso do Amaral (UEPA)

**PLANEJAMENTO POR CENÁRIOS E PENSAMENTO SISTÊMICO:
PROPOSTA DE UM MÉTODO SISTEMÁTICO VISANDO A TOMADA DE
DECISÕES ESTRATÉGICAS. - TN_STO_097_655_12820**

Gabriela Moreira (UNISINOS)

Daniel Pacheco Lacerda (COPPE/UFRJ)

André Diehl de Deus (UNISINOS)

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: UMA ALTERNATIVA DIANTE DA
DESINTERMEDIAÇÃO PARA ALCANÇAR VANTAGEM COMPETITIVA -
TN_STO_097_655_13783**

Maurício Sanitá de Azevedo (Uninove)

Luciana Helena Crnkovic (Uninove)

OSVALDO ELIAS FARAH (Uninove)

Nádia Kassouf Pizzinato (Uninove)

silvia helena carvalho ramos valladão de camargo (Unimep)

**UMA COMPREENSÃO SISTÊMICA DA CRISE AÉREA BRASILEIRA -
TN_STO_108_717_13497**

Christopher Rosa Pohlmann (Unisinos)

Luís Felipe Riehs Camargo (Unisinos)

Luís Henrique Rodrigues (Unisinos)

**CONVERGINDO A GESTÃO POR COMPETÊNCIAS COM A CADEIA DE
VALOR: UMA PROPOSTA DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL EM
EMPRESA INDUSTRIAL - TN_STO_097_655_13860**

Mateus Panizzon (UCS)

Joceli Antônio Andreola (UCS)

Francisco Honório Araújo Batista (UCS)

Paulo Fernando Pinto Barcellos (UCS)

**A REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DA EMPRESA BETA RUMO
A GESTÃO POR PROCESSOS - TN_STO_097_655_14667**

Elenilton Rüdiger Johann (PUCPR)

Luiz Carlos Duclós (PUCPR)

Ubiratã Tortato (PUCPR)

**O PROCESSO DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS EM
MERCADOS COMPETITIVOS: UM ENFOQUE ESTRATÉGICO. -**

TN_STO_097_655_12618

MARLY CAVALCANTI (CETEPE)

**ANÁLISE PRELIMINAR DA RBV (RESOURCE-BASED VIEW) NA PRÓ-
REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO NA UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE
JOINVILLE - UNIVILLE. - TN_STO_097_655_13458**

Dênio Murilo de Aguiar (UNIVILLE)

Victor Rafael Laurenciano Aguiar (UNIVILLE)

Fabíola Possamai (UNIVILLE)

**ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DAS MISSÕES E VISÕES DAS
MAIORES E MELHORES DO NORTE E NORDESTE: COMO AS
EMPRESAS OS DEFINEM? - TN_STO_097_655_13541**

Carlos Eduardo Marques Thompson (UFPE)

Alba de Oliveira Barbosa (IFPE)

Ernandes Rodrigues do Nascimento (FACIG)

**O PAPEL DO FORNECEDOR NA PROPOSIÇÃO DE VALOR E
ESTRUTURAÇÃO ESTRATÉGICA - TN_STO_097_655_13779**

Jociane Rigoni (UEPG)

Silas Guimarães Moro (UEPG)

Neimar Follmann (UFSC)

Magali Marostica (UP)

Adriano Stadler (FACINTER)

**BALANCED SCORECARD - FERRAMENTA PARA IMPULSIONAR A
GESTÃO DO DESEMPENHO EM UMA EMPRESA DE COMUNICAÇÃO -**

TN_STO_108_717_14339

ANTONIA MARIA DOS SANTOS SIQUEIRA (UFRN)

José Alfredo Ferreira Costa (UFRN)

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (FCS) E DESDOBRAMENTO DA
FUNÇÃO QUALIDADE (QFD): APLICAÇÃO EM PROJETO DE
TREINAMENTO - TN_STO_097_655_12585**

Francisco José Dias Júnior (UNITAU)

Jorge Muniz Junior (UNITAU)

RAFAEL GUSSONI (UNITAU)

**INTEGRAÇÃO ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES
DE CAPITAL INTELECTUAL DE UMA AUTARQUIA PÚBLICA
HOSPITALAR - TN_STO_108_717_14454**

Fábio Câmara Araujo de Carvalho (USP)
Clovis Armando Alvarenga Netto (USP)
Paulino Graciano Francischini (USP)

**ESTUDO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE PONTA GROSSA -**

TN_STO_097_655_13592

Ivete Marcowicz (CESCAGE)
Rudy de Barros Ahrens (CESCAGE)
Antonella Carvalho de Oliveira (CESCAGE)

**ESTRATÉGIA DO OCEANO AZUL COMO FORMA DE DAR SUPORTE A
APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA RFID NO RASTREAMENTO BOVINO -**

TN_STO_097_655_13893

ROBERTO CANDIDO (UTFPR)
JOSE REINALDO SILVA (USP)

TABLEAU DE BORD DE PROCESSOS - TN_STO_097_655_14660

José Bernardo Cordeiro Filho (UFBA)

**ESTILOS DE ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS - ESTUDO DOS NÍVEIS
DE CONFLITO A PARTIR DA VISÃO INTERACIONISTA. -**

TN_STP_097_655_14219

Arcelo Luis Pereira (UTFPR)
Marcelo Guelbert (UTFPR)
Tanatiana Ferreira Guelbert (UTFPR)
Jorge Carlos C. Guerra (UTFPR)
Sonia Ana Charchut Leszczynski (UTFPR)

**ESTRATÉGIAS EMERGENTES NAS ORGANIZAÇÕES COMO
FENÔMENOS COMPLEXOS - TN_STP_097_655_12520**

João Tomé de Araujo Filho (UFPB)
Robson Fernandes Barbosa (UFPB)
Diego Fernandes Barbosa (UFCG)

**ORGANIZAÇÃO DE UMA ÁREA DE NOVOS NEGÓCIOS E
PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS
NEGÓCIOS - TN_STP_097_655_14445**

Willian Kazutoshi Yuki (FECILCAM)
Thays J. P. Boiko (FECILCAM)
Thalita Damaris Sminka dos Santos (FECILCAM)
Tânia Maria Coelho (FECILCAM)

**IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE UMA REDE VIA SATÉLITE EM
CADEIA NACIONAL DE LOJAS DE VAREJO - TN_STP_108_717_14519**

*Carlos Alberto da Costa Rebello (CEFET)
Ilda Maria de Paiva ALmeida Spritzer (CEFET)*

**A GESTÃO PARTICIPATIVA EM ENTIDADES DE REPRESENTAÇÃO
SOCIAL NA PERSPECTIVA DE SEUS ASSOCIADOS, SEGUNDO O
MODELO DE BORDENAVE: UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO DE
MORADORES DO BAIRRO PRESIDENTE VARGAS (FORTALEZA -
CEARÁ) - TN_STP_097_655_14129**

*Airton Gonçalves Júnior (Sebrae-Ce)
Haline Cordeiro Rodrigues Vicentino (Inape)
Helen Lisboa Pinto (Sebrae-Ce)
Maria Albenisa Gadelha (Funceme)
MARIA WALNEIDE BARROS DE CASTRO GADELHA (Centec)*

**MODELAGEM E ANÁLISE DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS EM UM
ESCRITÓRIO DE PROJETOS PARA A CONSTRUÇÃO CIVIL -
TN_STP_097_655_13862**

Gisele Mancini Nossar Gomes (IIPR)

**GESTÃO AEROPORTUÁRIA EM CABO VERDE: UM ESTUDO DE CASO
SOBRE A ASA - TN_STP_097_655_13972**

*Itiel Moraes da Silva (FAAD)
Mizael Rodrigues Cunha (FAAD)*

**ESTRATÉGIAS EM ORGANIZAÇÕES COOPERATIVAS: UM ESTUDO
DE CASO EM UMA COOPERATIVA PARANAENSE -
TN_STP_097_655_14574**

*Reginaldo Borges (UTFPR)
Cezar Augusto Romano (UTFPR)
João Luiz Kowaleski (UTFPR)*

**ESTUDO SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DA FERRAMENTA BALANCED
SCORECARD (BSC) PARA UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE DO
SETOR AGRÁRIO - TN_STP_097_655_14206**

*Zirlene Alves da Silva Santos (UFOP)
Cristina Silva Okano (UFOP)
Washington Luís Vieira da Silva (UFOP)*

**ALINHAMENTO ESTRATÉGICO ENTRE ESTRATÉGIA DE PRODUÇÃO
E ESTRATÉGIA COMPETITIVA: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA
MANUFATUREIRA DO SETOR DE PAPEL E CELULOSE -
TN_STO_097_656_12973**

*Dielle Oliveira Filocre Rodrigues (UFMG)
Lucia Santana de Freitas (UFMG)
Adriana Salete Dantas de Farias (UFMG)*

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NA PRODUÇÃO DE JOGOS
ELETRÔNICOS - TN_STO_097_656_13446**

Tiago Keller Ferreira (UFSM)

Marcos Cordeiro d'Ornellas (UFSM)

Jean Carlo Albiero Berni (UFSM)

**UTILIZAÇÃO DO SEIS SIGMA PARA MELHORAR O DESEMPENHO DE
UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE: APLICAÇÃO NA INDÚSTRIA
AERONÁUTICA - TN_STO_097_656_12829**

Alancaster Chineider Librelon (ITA)

João Murta Alves (ITA)

**O ELO DE LIGAÇÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO VARIÁVEL E O
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL - TN_STP_108_718_14142**

Vânia Medianeira Flores Costa (UFSM)

Luciana Flores Battistella (UFSM)

Vania de Fátima Barros Estivaleta (UFSM)

Vivian Flores Costa (UFSM)

**ESTRATÉGIAS DE PRODUÇÃO: ESTUDO DE CASO DAS
ESTRATÉGIAS DE CONTEÚDO E PROCESSO NA PRODUÇÃO DE
SERVIÇOS EDUCACIONAIS - TN_STP_097_656_14217**

Rodrigo Cesar Reis de Oliveira (UFPE)

José Bezerra Honório (UFPE)

Amanda Herculano da Costa (UFPB)

**ESPECIALIZAÇÃO E DIVERSIFICAÇÃO DE AGLOMERAÇÕES
INDUSTRIAIS: UMA ANÁLISE EMPÍRICA APLICADA ÀS
MICRORREGIÕES DO ESTADO DE SÃO PAULO -
TN_STO_097_657_14388**

Renato Garcia (Poli/SP)

Veneziano de Castro Araújo (Poli/USP)

Suelene Mascarini (Poli/USP)

**ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DE PADRÕES DE RECURSOS
COMPETITIVOS EM UM ARRANJO PRODUTIVO LOCAL -
TN_STO_097_657_14155**

Sebastião Décio Coimbra de Souza (UENF)

**PARCERIAS E REMUNERAÇÃO VARIÁVEL: O CASO DE UMA
MECÂNICA D - TN_STO_097_657_13640**

Roselis Natalina Mazzuchetti (PUC)

Luiz Eduardo Bourscheidt (PUC)

Kellen Dayelle Endler (PUC)

**AS TRANSFORMAÇÕES DO TRABALHO E SEU IMPACTO NA QVT -
TN_STP_097_657_12521**

Robson Fernandes Barbosa (UFPB)
Dayann Fernandes Barbosa (UFPB)
Raisse Fernandes Barbosa (UFRN)
Natália de Almeida Ferraz (UFCG)
Francisco Ribeiro Barbosa (UEPB)

**CULTURA ORGANIZACIONAL E ESTILOS DE LIDERANÇA NO
CONTEXTO PÓS-AQUISIÇÃO - TN_STP_097_657_14273**

Aline de Fatima Chiaradia Valadão (UNITAU)
Adriana Leonidas de Oliveira (UNITAU)
Maurilio Gomes Magalhães (UNITAU)
Carlos Alberto Maximo Pimenta (UNIFEI)

**BENEFÍCIOS GERADOS PELA UTILIZAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE
MARKETING DE RELACIONAMENTO EM EMPRESAS INSERIDAS EM
ESTRUTURAS DE MERCADO DIFERENTES. - TN_STO_097_658_12981**

Bruno Brito Pereira de Souza (UFMG)
Marlusa Goslig (UFMG)
Gilberto Cifuentes Dias Araujo (IFRJ)

**ANÁLISE DO PROCESSO ESTRATÉGICO DESENVOLVIDO EM
EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL ATUANTES EM JOÃO
MONLEVADE - MG - TN_STO_097_658_14064**

Fernanda Maria Felício Macedo (UFOP)
Diego Luiz Teixeira Boava (UFOP)
Natália Luisa Felício Macedo (UFOP)
Lucas Machado Fernandes Pinto (UFOP)

**A COMPETITIVIDADE DA CACHAÇA ARTESANAL GAÚCHA -
TN_STO_097_658_13903**

Ramsés Andriço Silveira (Unilasalle)
Letícia Martins de Martins (CESUCA)

**PROJETOS DE SOLUÇÕES EM MOBILIÁRIO: FATORES CRÍTICOS DE
SUCESSO NO LANÇAMENTO - TN_STO_097_658_14183**

Delcio Pereira (UDESC/UTFPR)
Aldo Braghini Junior (UTFPR)
Agnaldo Vanderlei Arnold (UDESC)

**ORIENTAÇÃO PARA MERCADO: REFLEXÕES SOBRE SUA
MENSURAÇÃO E OS COMPONENTES DO CONSTRUTO "GESTÃO". -
TN_STO_097_658_13185**

Bruno Brito Pereira de Souza (UFMG)
Marlusa Gosling (UFMG)
Gilberto Cifuentes Dias Araujo (IFRJ)

**AS INSTITUIÇÕES NO APL DE UVA DE MESA DA REGIÃO DE JALES -
SP SOB A ÓTICA DA VELHA ECONOMIA INSTITUCIONAL -
TN_STO_108_720_14152**

Leonardo Francisco Figueiredo Neto (UFMS)
Cícero Antônio Oliveira Tredezini (UFMS)
Kelly Wolff Cordeiro (UFMS)
Gercina Gonçalves da Silva (UFMS)
Gabriel Gualhanone Nemirovsky (UFMS)

**DIAGNÓSTICO DA COMPETITIVIDADE DOS FORNECEDORES DE
REVESTIMENTO AUTOMOTIVOS - TN_STO_097_658_14401**

Valquíria Demarchi (UTFPR)
Kazuo Hatakeyama (UTFPR)
Flávio Avanci de Souza (UTFPR)

**COMPOSTO DE MARKETING: UM ESTUDO MULTICASO ENTRE
EMPRESAS DO SETOR DE RESTAURANTES DE CAMPINA GRANDE -
PB - TN_STO_097_658_14188**

Stephanie Ingrid Souza Barboza (UFCG)
Paoline Levy Pereira Almeida (UEPB)
Sídia Fonseca Almeida (UFCG)

**CONTRIBUIÇÃO DA TEORIA DA ATIVIDADE NO PROCESSO DE
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: UMA ABORDAGEM EM
ENGENHARIA ONTOLÓGICA - TN_STO_097_658_14323**

Irani Martins de Souza (PUCPR)
Osiris Canciglieri Junior (PUCPR)
Luiz Márcio Spinosa (PUCPR)

**SEIS SIGMA: UMA ABORDAGEM CONCEITUAL COMO
METODOLOGIA DE GESTÃO OU FERRAMENTA PARA MELHORIA DA
QUALIDADE - TN_STO_097_658_14036**

Daniel Morya de Almeida Caruso (Unimep)
Andre Luis Helleno (Unimep)

**UMA ESTRATÉGIA DE VERTICALIZAÇÃO: INGRESSO DE
FABRICANTES EM ATIVIDADES DE DISTRIBUIÇÃO -
TN_STO_097_658_13183**

Roberto Minadeo (UNIEURO)

**COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR - PROCESSO DE DECISÃO DE
COMPRA DE ÓLEOS LUBRIFICANTES NA PARAÍBA -
TN_STO_095_644_13540**

Rebeca Albuquerque Cordeiro (UFPB)
Carlos Eduardo Cavalcante (UFPB)

**DESENHO INDUSTRIAL, INOVAÇÃO TÉCNICA, ARTESANATO E
SOBREVIVÊNCIA NO NORDESTE BRASILEIRO: O CASO DE CAMPINA
GRANDE-PB - TN_STO_095_645_12698**

Luiz Eduardo Cid Guimarães (UFCG)

Leiliam Cruz Dantas (UFCG)

Tissiane Emanuella Albuquerque Gomes (UFCG)

Kildo Lopes do Nascimento (UFCG)

Rodrigo Gurski Navarro (UFCG)

**A UTILIZAÇÃO DE MODELOS DE REFERÊNCIA PARA AUXILIAR A
GESTÃO DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS:
ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE MÁQUINAS E
IMPLEMENTOS AGRÍCOLAS - TN_STO_095_645_13846**

Rafael Ribeiro Brazão (UNIFRAN)

Renan Ribeiro Brazão (UNIFRAN)

Marcelo Ruy (DEP/UFSCar)

Rui Tadashi Yoshino (UNIFRAN)

**ESTRATÉGIAS DO ECODESIGN APLICADAS AS ATIVIDADES DA
LOGÍSTICA REVERSA - TN_STO_095_645_13967**

fernanda steinbruch araujo (ufsc)

Marcelo Gitirana Gomes Ferreira (ufsc udesc)

claudete barbosa da silva (ufam fapeam)

ANA PAULA BEZERRA BARQUET (ufsc)

**BALANCED SCORECARD NA GESTÃO DE RISCO DE PROJETOS: UM
ESTUDO DE CASO - TN_STO_106_707_14242**

Luis Henrique Guilherme (Uniara)

Claudio Luis Piratelli (Uniara)

Marcelo Wilson Anhesine (Uniara)

**A GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS EM UMA
INDÚSTRIA SERIADA DE MÓVEIS - TN_STO_095_645_13766**

Mariana Fonseca Braga (UFMG)

Gabriela Fonseca Parreira (UFMG)

**TRAÇANDO UM PERFIL DEMOGRÁFICO DOS CONSUMIDORES COM
MAIOR E MENOR PROPENSÃO A BUSCA POR VARIEDADES NA
HORA DA COMPRA. - TN_STO_095_646_12831**

Hélio Raymundo Ferreira Filho (UNAMA)

Norma Ely Santos Beltrão (UEPA)

Aline de Oliveira Ferreira (UNAMA)

Felipe Fonseca de Araujo (UNAMA)

Aldemira de Assis Drago (FAP)

**PROJETO DE UM EMISSOR DE SENHAS COM AUXÍLIO DA
ABORDAGEM MULTICRITÉRIO - TN_STO_106_708_12645**

Elton Moura Nickel (UFSC)
Marcelo Gitirana Gomes Ferreira (UFSC)
Fernando Antonio Forcellini (UFSC)
Célio Teodorico dos Santos (UFSC)
Ricardo Antônio Álvares Silva (UFSC)

**PRODUÇÃO ARTESANAL, DESIGN PARTICIPATIVO E ECONOMIA
SOLIDÁRIA: A EXPERIÊNCIA DO GRUPO MULHERES DA TERRA,
PILÕES-PB - TN_STO_095_646_12697**

Leiliam Cruz Dantas (UFCG)
Luiz Eduardo Cid Guimarães (UFCG)
Juliana Donato de Almeida (UFRN)

**INOVAÇÃO EM PROCESSOS ALIADA À INOVAÇÃO TECNOLÓGICA
COMPUTACIONAL EM GESTÃO DE PROJETOS PARA GANHO DE
ESCALA EM MATURIDADE E CAPACITAÇÃO DE PROCESSOS NOS
PROJETOS DA INDÚSTRIA DE ENERGIA - TN_STO_095_646_13770**

Marcos Alexandre Fernandes Ferronato (UENF)
Manuel Antonio Molina Palma (UENF)

**PROPOSTA DE FERRAMENTA PARA A ORGANIZAÇÃO DAS
INFORMAÇÕES AO LONGO DO PDP - TN_STO_106_708_14098**

Dirceu Hoffmann Corsetti (UFRGS)
Ângela Maria Marx (UFRGS)
Istefani Carísio de Paula (UFRGS)

**ANÁLISE CRÍTICA DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE
PRODUTOS DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE CONFEITOS -
TN_STO_095_646_14082**

Angélica Alebrant Mendes (UFRGS)
Fernanda Siqueira Souza (UFRGS)
Liziane da Luz Seben (UFRGS)
Patrícia Flores Magnago (UFRGS)

**UTILIZAÇÃO DO QFD PARA AUXILIAR NA CUSTOMIZAÇÃO DE
APARELHOS DE AR CONDICIONADO TIPO JANELA -
TN_STP_095_646_12707**

Rogério Royer (FURG)

**UTILIZAÇÃO DO QFD NO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E
SOLUÇÕES QUE IMPACTAM NA SUSTENTABILIDADE -
TN_STP_095_646_14393**

Marcelo Andre da Costa Crespo (UNITAU)
Álvaro Azevedo Cardoso (UNITAU)
Carlos Alberto Chaves (UNITAU)

**GESTÃO DO CICLO DE VIDA DE PRODUTOS: DELIMITAÇÃO DO
ESCOPO E PROPOSTA DE DEFINIÇÃO - TN_STP_095_646_14645**

Eduardo de Senzi Zancul (EESC-USP)

Henrique Rozenfeld (EESC-USP)

**PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO: CRIATIVIDADE,
INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE - TN_STP_095_646_14287**

Adriana Ferreira de Faria (UFV)

Daniel Barreto Moraes (UFV)

Érica Braga Pinto Coelho e Silva (UFV)

Mariane Borges Barreto (UFV)

Pedro Fernandes dos Santos Dias (UFV)

**MODELAGEM DO PROCESSO DE COTAÇÃO PARA
DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS EM UMA INDÚSTRIA
ELETRO ELETRÔNICA - TN_STO_095_647_13082**

DAVID ANDRE GONÇALVES DE AZEVEDO (UFSCAR)

Paulo Rogerio Politano (UFSCAR)

José Flávio Diniz Nantes (UFSCAR)

**IMPLANTAÇÃO DE PRÁTICAS DE GESTÃO DE CONFIGURAÇÕES EM
EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA: UMA ANÁLISE DO IMPACTO
DAS ALTERAÇÕES SOBRE A CONFIGURAÇÃO DOS PRODUTOS
GERENCIADOS - TN_STO_095_647_14450**

Sanderson César Macêdo Barbalho (OPTO)

Tiago Sanches Kernbichler (OPTO)

José Carlos de Toledo (UFSCAR)

Junia Rojic (UFSCAR)

COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR - PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA DE ÓLEOS LUBRIFICANTES NA PARAÍBA

Rebeca Albuquerque Cordeiro (UFPB)

rebecacordeiro1@gmail.com

Carlos Eduardo Cavalcante (UFPB)

cavalcanteeduardo@gmail.com



A compreensão do comportamento do consumidor é importante para as empresas em geral, tendo em vista que esse tipo de informação torna-se indispensável à obtenção de vantagem competitiva. O objetivo do presente trabalho é estudar o processo de tomada de decisão de compra de um mercado específico: consumidores de óleos lubrificantes no Estado da Paraíba, com ênfase nas variáveis que influenciam cada etapa do processo. O modelo teórico utilizado para a realização de estudo foi o de Blackwell, Engel e Miniard (2005), em que se realizou uma pesquisa descritiva, através de um levantamento quantitativo. Durante um mês, foram coletados 376 questionários, distribuídos em quatro cidades: João Pessoa, Mamanguape, Campina Grande e Cajazeiras. Os resultados mostram que os consumidores reconhecem a necessidade de compra internamente, realizam a busca de informações através da procura interna por produtos que já utilizaram e da busca externa em fontes comerciais. Verificou-se também que os atributos considerados mais importantes para a escolha do produto são marca, indicação do fabricante do veículo e qualidade dos serviços oferecidos pelo varejista. Pode-se confirmar a propensão à comunicação boca a boca através das opiniões dos respondentes. Finalmente, verifica-se que os consumidores consideram importante o descarte adequado do óleo lubrificante e seus resíduos.

Palavras-chaves: Processo de decisão de compra. Consumidores. Óleos lubrificantes.

DESENHO INDUSTRIAL, INOVAÇÃO TÉCNICA, ARTESANATO E SOBREVIVÊNCIA NO NORDESTE BRASILEIRO: O CASO DE CAMPINA GRANDE-PB

Luiz Eduardo Cid Guimarães (UFCG)
adocid05@uol.com.br

Leiliam Cruz Dantas (UFCG)
leiliam@uol.com.br

Tissiane Emanuella Albuquerque Gomes (UFCG)
tissiane_manu@hotmail.com

Kildo Lopes do Nascimento (UFCG)
kkildo@yahoo.com.br

Rodrigo Gurski Navarro (UFCG)
rodrigo.navarro86@hotmail.com



O artigo apresenta o resultado preliminar de uma pesquisa, financiada pelo CNPq, relacionada à inovação técnica e ao projeto de produto no contexto da produção de artesanato no município de Campina Grande, estado da Paraíba. Os resultados foram obtidos através da aplicação de 52 questionários com entrevista em um universo de 350 artesãos cadastrados na Agência Municipal de Desenvolvimento de Campina Grande - AMDE. O estudo constatou a maneira peculiar com que as micro-unidades de produção artesanal inovam e a evidência do uso de métodos rudimentares no desenvolvimento de produtos. Diante disto, muito ainda tem que ser feito com o objetivo de se introduzir de forma sistemática a atividade de desenho industrial nesse contexto.

Palavras-chaves: Desenho Industrial, inovação técnica, artesanato, desenvolvimento de produtos

A GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS EM UMA INDÚSTRIA SERIADA DE MÓVEIS

Mariana Fonseca Braga (UFMG)
mfbraga@gmail.com

Gabriela Fonseca Parreira (UFMG)
gabiparreira@gmail.com



Este artigo foi motivado pela importância da Gestão de Desenvolvimento de Produtos e Processos (GDP) nas organizações, sobretudo no que diz respeito à ampliação do mercado de atuação da empresa e ao atendimento das necessidades dos consumidores que exigem, cada vez mais, sistemas produtivos flexíveis. Assim, o artigo busca caracterizar a GDP em uma indústria seriada produtora de móveis e, por meio dela, propor sugestões para o robustecimento do sistema de desenvolvimento de produtos e processos da organização. A GDP foi caracterizada em termos da avaliação de desempenho de novos produtos; orientação estratégica da organização; processo de desenvolvimento de novos produtos; organização do trabalho e liderança; e métodos, técnicas e ferramentas utilizadas pela empresa. Conclui-se que a empresa necessita de intervenção em todos os pontos supracitados de forma a obter vantagens competitivas e consolidar a GDP na organização.

Palavras-chaves: Gestão de Desenvolvimento de Produtos e Processos, robustecimento, móveis, avaliação de desempenho, métodos, organização do trabalho

A UTILIZAÇÃO DE MODELOS DE REFERÊNCIA PARA AUXILIAR A GESTÃO DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE MÁQUINAS E IMPLEMENTOS AGRÍCOLAS



Rafael Ribeiro Brazão (UNIFRAN)

rrbrazao@yahoo.com.br

Renan Ribeiro Brazão (UNIFRAN)

renan_brazao@yahoo.com.br

Marcelo Ruy (DEP/UFSCar)

marceloruy@gmail.com

Rui Tadashi Yoshino (UNIFRAN)

ruiyoshino@yahoo.com.br

Em um mercado altamente competitivo, tanto em âmbito nacional quanto global, cada vez mais o sucesso das empresas depende do seu Processo de Desenvolvimento de Produtos (PDP). O desempenho deste processo pode ser melhorado por meio da adoção de modelos de referência. Este artigo tem por objetivo descrever o PDP de uma empresa de máquinas e implementos agrícolas que recentemente adotou e adaptou o modelo de Rozenfeld et al. (2006) e apresentar os benefícios advindos desta reestruturação. O método utilizado foi um estudo de caso qualitativo com coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas. Os resultados apontam que a adoção do modelo trouxe benefícios tais como reduções de desperdícios, processos mais econômicos, redução do período do ciclo de desenvolvimento de produtos, além de evitar desgastes emocionais em profissionais envolvidos no desenvolvimento de produtos.

Palavras-chaves: PDP; Modelos de Referência; Empresa de implementos agrícolas

ESTRATÉGIAS DO ECODESIGN APLICADAS AS ATIVIDADES DA LOGÍSTICA REVERSA

fernanda steinbruch araujo (ufsc)
feujo@hotmail.com

Marcelo Gitirana Gomes Ferreira (ufsc udesc)
marcelo.gitirana@gmail.ufsc.br

claudete barbosa da silva (ufam fapeam)
claudete@ufam.edu.br

ANA PAULA BEZERRA BARQUET (ufsc)
ana_barquet@yahoo.com.br



Fabricantes originais (OEM) muitas vezes não levam em consideração questões relacionadas ao reuso, reparo e descarte de seus produtos, por não as considerar favoráveis mediante a avaliação custo-benefício. Isto gera um impacto ambiental em todo o ciclo de vida do produto, que poderia ser evitado se considerações ambientais fossem incorporadas as atividades das empresas, assim como a responsabilidade sobre a disposição final dos seus produtos. O objetivo deste trabalho é discutir e relacionar estratégias de Ecodesign, pensadas ainda durante as fases iniciais do desenvolvimento do produto, para a maximização das etapas da Logística Reversa. Primeiramente se realizou uma investigação bibliográfica sobre os conceitos relacionados, a fim de facilitar a compreensão sobre os temas abordados. Em seguida, estratégias de Ecodesign foram relacionadas com Logística Reversa, favorecendo suas diferentes etapas, por meio de propostas de melhorias para a concepção de produtos. Nesta pesquisa observou-se que as estratégias de Ecodesign contribuem para as atividades da Logística Reversa. Essas considerações, quando aplicadas em todo o ciclo de vida do produto, podem levar a diminuição dos impactos ambientais nas fases de concepção e uso, além das etapas do fluxo reverso, quando o produto retornará para reaproveitamento pelo OEM.

Palavras-chaves: Ecodesign, Logística Reversa. Ciclo de vida do produto

PRODUÇÃO ARTESANAL, DESIGN PARTICIPATIVO E ECONOMIA SOLIDÁRIA: A EXPERIÊNCIA DO GRUPO MULHERES DA TERRA, PILÕES-PB

Leiliam Cruz Dantas (UFCG)

leiliam@uol.com.br

Luiz Eduardo Cid Guimarães (UFCG)

adocid05@uol.com.br

Juliana Donato de Almeida (UFRN)

donato.juliana@gmail.com



Este trabalho foi resultado de um projeto de pesquisa e extensão, financiado pelo CNPq, junto a um grupo de mulheres de um assentamento rural, no município de Pilões, estado da Paraíba. O objetivo do artigo é enfatizar a criação de habilidades para a produção de artesanato em meio rural com vistas à geração de trabalho e renda junto a esta população menos favorecida. O processo de pesquisa tomou como base a metodologia da pesquisa-ação aliada ao design participativo, como forma de intervir junto ao grupo de mulheres artesãs, visando promover a produção de um artesanato de qualidade. Por outro lado, buscou-se relacionar a experiência vivenciada aos preceitos da economia solidária, uma vez que a produção de artesanato em questão se pauta na cooperação e no associativismo.

Palavras-chaves: Artesanato, design participativo, pesquisa-ação, economia solidária

TRAÇANDO UM PERFIL DEMOGRÁFICO DOS CONSUMIDORES COM MAIOR E MENOR PROPENSÃO A BUSCA POR VARIEDADES NA HORA DA COMPRA.

Hélio Raymundo Ferreira Filho (UNAMA)

helio.ferreira@unama.br

Norma Ely Santos Beltrão (UEPA)

normaelybeltrao@gmail.com

Aline de Oliveira Ferreira (UNAMA)

ao-ferreira@uol.com.br

Felipe Fonseca de Araujo (UNAMA)

felipe@felipearaujo.com

Aldemira de Assis Drago (FAP)

aldemira_drago@terra.com.br



Este trabalho possui foco no conceito de busca por variedades, que é uma das explicações da variação de comportamento de compra do consumidor. Considerando que a busca por variedades influencia na capacidade de um produto ou marca de fidelizar seus clientes, este trabalho se propõe a explorar a possível existência de diferenças demográficas entre os consumidores com maior e menor propensão a busca por variedades. O estudo foi realizado na cidade de Belém, Pará, onde foram entrevistadas 1.200 pessoas para um número de 1.179 questionários válidos. O questionário era formado de duas partes, uma contendo perguntas sobre busca por variedades, utilizando a escala de Baumgartner e Steenkamp, e a segunda parte formada com perguntas demográficas. A confiabilidade da escala de busca por variedades foi considerada adequada para o estudo. Os resultados mostraram que as mulheres são mais propensas a busca por variedades que os homens. Os jovens e as pessoas que apenas estudam são também mais propensos que as pessoas de mais idade e que já trabalham. Agora os profissionais de marketing podem conhecer melhor as características dos consumidores que possuem mais ou menos chances de ser fiel a marca.

Palavras-chaves: Marketing, segmentação de mercado, comportamento do consumidor,

INOVAÇÃO EM PROCESSOS ALIADA À INOVAÇÃO TECNOLÓGICA COMPUTACIONAL EM GESTÃO DE PROJETOS PARA GANHO DE ESCALA EM MATURIDADE E CAPACITAÇÃO DE PROCESSOS NOS PROJETOS DA INDÚSTRIA DE ENERGIA



Marcos Alexandre Fernandes Ferronato (UENF)

marcos.ferronato@hotmail.com

Manuel Antonio Molina Palma (UENF)

mmolina@uenf.br

A inovação de processos e inovação tecnológica computacional em gestão de projetos na indústria de energia, que tradicionalmente tem usado projetos para desenvolver novos empreendimentos, é apresentada neste artigo como mecanismo para ganho de escala em maturidade e capacitação de processos. Os processos e a ferramenta servem de guia e balizador para estas ações e respondem a principal questão aqui abordada, como conseguir este ganho de escala sem a necessidade de grandes conhecimentos e práticas em gerenciamento de projetos por parte dos integrantes das equipes de projeto, outra das questões aqui respondidas é o aumento da visibilidade nos projetos para os gestores das unidades com o uso das técnicas aqui apresentadas. Frente a estas informações em todos os projetos usados na pesquisa, o artigo apresenta como resultado ganho de produtividade e de visibilidade em projetos, gerando decisões mais acertadas e monitoramento efetivo, além do aumento de assertividade nas estimativas de tempo e monitoramento de escopo, servindo desta maneira como catalisador para os ganhos de escala em maturidade e capacitação como proposto.

Palavras-chaves: Gestão de Projetos; Inovação; Maturidade; Produtividade e Visibilidade

ANÁLISE CRÍTICA DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE CONFEITOS

Angélica Alebrant Mendes (UFRGS)

angelica@producao.ufrgs.br

Fernanda Siqueira Souza (UFRGS)

fe_ssouza@producao.ufrgs.br

Liziane da Luz Seben (UFRGS)

liziprod@producao.ufrgs.br

Patrícia Flores Magnago (UFRGS)

patriciafm@producao.ufrgs.br



As crescentes e aceleradas modificações nos setores econômicos, políticos e sociais tem levado as empresa a adotarem estratégias para elevar a qualidade de seus produtos e processos e, conseqüentemente, terem um diferencial em relação a seus concorrentes no mercado. Assim, pode-se dizer que as atividades relacionadas com a qualidade se ampliaram e são consideradas essenciais para o sucesso estratégico. A vantagem competitiva de uma empresa está relacionada com a introdução de produtos novos e inovadores no mercado, ou seja, com a eficiência e eficácia de seu Processo de Desenvolvimento de Produtos (PDP). Neste contexto, este artigo tem como objetivo abordar a gestão de desenvolvimento de produtos em uma empresa de grande porte do segmento de confeitos do setor de alimentos. Para isso, é realizada uma análise crítica sobre o modelo de PDP utilizado pela empresa, através de uma analogia ao modelo referencial de Rozenfeld et al., (2006) e questões relativas à abordagem de Desenvolvimento Integrado de Produtos (DIP).

Palavras-chaves: Processo de Desenvolvimento de Produtos; Análise Crítica; Modelos de Desenvolvimento;

MODELAGEM DO PROCESSO DE COTAÇÃO PARA DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS EM UMA INDÚSTRIA ELETRO ELETRÔNICA

DAVID ANDRE GONÇALVES DE AZEVEDO (UFSCAR)

davidazevedo@hotmail.com

Paulo Rogerio Politano (UFSCAR)

paulo@dc.ufscar.br

José Flávio Diniz Nantes (UFSCAR)

fnantes@ufscar.br



O presente artigo tem por objetivo mostrar os resultados obtidos através de uma pesquisa realizada em uma indústria do ramo eletro-eletrônico, onde foi constatada a contribuição do uso da Modelagem dos Processos de Negócios (MPN) no processo de Cotação para o Desenvolvimento de Novos Produtos. Foi possível verificar que a utilização da MPN possibilitou a proposição de um modelo específico para este processo, o qual até então não se encontra modelado na literatura, e que após sua implementação existe a possibilidade de melhoria na integração com as demais áreas envolvidas nesta fase do Desenvolvimento de Produto e no tempo de resposta das cotações aos clientes. Para possibilitar este estudo foram coletadas informações junto aos engenheiros do departamento e com os envolvidos diretamente no processo. Foi possível avaliar os problemas e dificuldades enfrentados no processo e como a MPN contribui efetivamente na proposição de melhoria e otimização do processo de Cotação para o desenvolvimento de novos produtos.

Palavras-chaves: Modelagem do Processo de Negócio (MPN), Desenvolvimento de Produtos (DP), Cotação

IMPLANTAÇÃO DE PRÁTICAS DE GESTÃO DE CONFIGURAÇÕES EM EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA: UMA ANÁLISE DO IMPACTO DAS ALTERAÇÕES SOBRE A CONFIGURAÇÃO DOS PRODUTOS GERENCIADOS



Sanderson César Macêdo Barbalho (OPTO)

sanderson@opto.com.br

Tiago Sanches Kernbichler (OPTO)

knightmare@uol.com.br

José Carlos de Toledo (UFSCAR)

toledo@power.ufscar.br

Junia Rojic (UFSCAR)

juroz@yahoo.com.br

O artigo discute a gestão de configurações de produtos desenvolvidos por empresas de base tecnológica. O estudo parte da experiência na implantação de melhorias na gestão das configurações (GC) de produtos realizadas em uma empresa, de médio porte, fabricante de equipamentos médicos e localizada no interior do Estado de São Paulo. Foram levantados e analisados dados referentes às alterações de configuração em 03 linhas de produtos. As melhorias realizadas foram sistematizadas com base nas atividades necessárias à GC, e seus resultados foram avaliados por meio de indicadores de desempenho que vinculados ao impacto das alterações realizadas nos produtos. Observou-se uma correlação entre o impacto das alterações na configuração dos produtos e as etapas do processo de implantação da gestão de configurações: alterações de alto impacto passaram a ser mais comuns à medida que um processo mais sistemático de gestão de configurações passou a ocorrer.

Palavras-chaves: Processo de Desenvolvimento de Produtos, Gestão de Configurações, Controle de alterações do produto

ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS EM EMPRESAS DE BENS DE CAPITAL:

Eni Theodoro dos Santos (consultora)
enisantos@dglnet.com.br

Rosângela Maria Vanalle (UNINOVE)
rvanalle@uninove.br

José Antonio Arantes Salles (UNINOVE)
salles@uninove.br



As demandas competitivas presentes no ambiente de negócios contemporâneo destacam a importância da capacidade organizacional que advém da força de trabalho e, por consequência, a Gestão de Pessoas ganha notoriedade, trazendo à luz a questão de suas práticas. Atualmente é evidenciada uma grande importância quanto ao desempenho, competências e comprometimento das pessoas, configurando-se dessa forma a força de trabalho como um ativo intangível de grande valor, que pode favorecer o alcance dos resultados pretendidos pelas empresas. A Gestão de Pessoas constitui assim uma importante fonte de diferencial competitivo. Neste contexto, este trabalho se propôs a investigar, por intermédio de um estudo de casos múltiplos em empresas de um mesmo setor de atividade, fabricantes de bens de capital, as semelhanças e diferenças existentes com relação às suas práticas de gestão de pessoas. Para desenvolver a análise comparativa, o presente estudo teve o aporte de uma revisão bibliográfica composta por conceitos contemporâneos das práticas de Gestão de Pessoas, tendo a pesquisa de campo sido instrumentalizada com questionários, entrevistas e análise documental. O panorama retratado pelos resultados da pesquisa apontou semelhanças e singularidades entre as unidades de estudo, quando consideradas as práticas contemporâneas recomendadas pela literatura acadêmica atual, demonstrando que empresas situadas num mesmo setor, apresentam significativas desigualdades quanto a este comportamento organizacional.

Palavras-chaves: práticas de Gestão de Pessoas, empresas de bens de capital, análise comparativa.

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (FCS) E DESDOBRAMENTO DA FUNÇÃO QUALIDADE (QFD): APLICAÇÃO EM PROJETO DE TREINAMENTO

Francisco José Dias Júnior (UNITAU)

xyko.dias1953@hotmail.com

Jorge Muniz Junior (UNITAU)

jorgemuniz@feg.unesp.br

RAFAEL GUSSONI (UNITAU)

rafael0506@ibest.com.br



O projeto de um treinamento eficaz, embora possa parecer uma tarefa simples, exige uma atenção especial, sobretudo quando este treinamento está estreitamente ligado a um fator crítico de sucesso (FCS) da organização. O uso de métodos consagrados pode contribuir para o sucesso do projeto, desde que seja realizado em base científica e com o rigor necessário. Esta pesquisa relata um projeto de treinamento que usa a integração de três métodos: Fatores críticos de sucesso (FCS), e o desdobramento da função qualidade (QFD). Os resultados obtidos apontam como uma alternativa eficaz para os gestores elaborarem ou melhorarem seus projetos de treinamento.

Palavras-chaves: Fatores Críticos de Sucesso (FCS), Casa da Qualidade, Desdobramento da Função Qualidade (QFD), Treinamento

O PROCESSO DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS EM MERCADOS COMPETITIVOS: UM ENFOQUE ESTRATÉGICO.

MARLY CAVALCANTI (CEETEPS)
cavalcanti.marly@gmail.com



O objetivo primeiro deste trabalho é o de discutir a validade do atual modelo de captação de recursos humanos, diante das mudanças percebidas pelas organizações, contrapondo um novo modelo cujo sistema de valores baseia-se em premissas conceitualmente inversas. Os cenários internos e externos das organizações estão passando por transformações de suma importância, obrigando os administradores a reverem constantemente as suas metas e resultados, num exercício permanente de planejamento estratégico. Os autores pretendem demonstrar, através de um estudo comparativo entre bibliografia e pesquisa de campo, que para atender às necessidades das demandas desses cenários extremamente dinâmicos e as mudanças introduzidas pelo enfoque estratégico, faz-se necessário abandonar totalmente os padrões e paradigmas utilizados na atualidade pela área de Recrutamento e Seleção. Conclui-se que é preciso substituir o atual modelo de R&S por um modelo conceitualmente oposto, que priorize a escolha dos indivíduos a partir da potencialidade, das habilidades e das aptidões, como base de construção de um novo perfil de trabalhador, através da multidisciplinaridade, inovação e participação com apoio da gestão do conhecimento.

Palavras-chaves: Recrutamento e Seleção; RH estratégico; Gestão do Conhecimento

PLANEJAMENTO POR CENÁRIOS E PENSAMENTO SISTÊMICO: PROPOSTA DE UM MÉTODO SISTEMÁTICO VISANDO A TOMADA DE DECISÕES ESTRATÉGICAS.

Gabriela Moreira (UNISINOS)

gmoreira@unisinos.br

Daniel Pacheco Lacerda (COPPE/UFRJ)

dlacerda@ufrj.br

André Diehl de Deus (UNISINOS)

diehld@unisinos.br



O presente artigo apresenta uma proposta de método, através de uma conjunção entre planejamento por cenários e pensamento sistêmico. Os subsídios teóricos para construção do método provêm de uma revisão teórica na literatura de pensamento sistêmico e planejamento por cenários. Os subsídios empíricos são obtidos por meio de um estudo de caso de um projeto piloto que foi aplicado em uma empresa do setor de mineração. A partir dos elementos empíricos e teóricos, se propõe um método. O objetivo do método proposto é auxiliar a tomada de decisões estratégicas, gerar aprendizado organizacional e facilitar a geração de resultados para a organização como um todo.

Palavras-chaves: pensamento sistêmico, planejamento por cenários.

UTILIZAÇÃO DA ANÁLISE FATORIAL NO ESTUDO DO PROCESSO DE CONCEPÇÃO ESTRATÉGICA DOS BANCOS NO BRASIL

Annibal Affonso Neto (UnB)

annibal@terra.com.br

Feruccio Bilich (UnB)

bilich.feruccio@gmail.com



*O objetivo do presente estudo é analisar o processo de formulação das estratégias dos bancos que atuam no Brasil, a partir das escolas do pensamento estratégico, propostas por Mintzberg, Ahlstrand e Lampel, no livro *Strategy safari: a guideed tour through the wilds of strategic management*, bem como as relações existentes entre a concepção da estratégia, a percepção do desempenho dos bancos por parte dos executivos e o desempenho medido a partir de indicadores consagrados no mercado financeiro. A partir do desenvolvimento de uma survey, com 286 executivos de bancos, foram coletadas informações sobre o processo de formulação das estratégias nos bancos bem como o desempenho destes é percebido por seus principais executivos. No tratamento e análise dos dados obtidos foi utilizada a Análise Fatorial.*

Palavras-chaves: Estratégia, bancos, análise fatorial, pensamento estratégico, executivos, desempenho

EFICIÊNCIA OPERACIONAL E ESTRATÉGIA: PERCEPÇÃO DE GESTORES DE EMPRESAS NO MERCADO BRASILEIRO

Vitor Correia Lima França (FGV)

vitor.franca@gmail.com

Annibal Affonso Neto (UnB)

annibal@terra.com.br



O objetivo deste trabalho é avaliar a percepção que as empresas têm em relação às abordagens de estratégia e eficiência operacional, analisando de que forma a falta de percepção da diferença entre estes dois temas limita o desenvolvimento de uma visão voltada para a estratégia e a inovação. Realizou-se uma investigação de natureza exploratória, com questões que abrangem estratégia e eficiência operacional. Com base no referencial teórico, foram escolhidas dez variáveis referentes ao constructo estratégia e 10 variáveis referentes ao constructo eficiência operacional. Para cada uma dessas vinte variáveis foram elaboradas duas assertivas. Desta forma, o questionário foi estruturado em apenas um bloco, contendo ao todo 40 questões. Inicialmente, foi utilizada a estatística descritiva com a finalidade de resumir algumas características da amostra. Posteriormente, foi adotada como técnica de análise multivariada, a Análise Fatorial. De acordo com os fatores de carga identificados, evidenciou-se que não há uma clara percepção das diferenças das variáveis que caracterizam Estratégia das que caracterizam Eficiência Operacional. Desta forma, conclui-se que a hipótese deste trabalho, de que os gerentes não percebem nitidamente as diferenças entre uma estratégia de baixo custo e a aplicação de métodos de eficiência operacional, foi corroborada.

Palavras-chaves: Estratégia, empresas, pensamento estratégico, eficiência operacional, análise fatorial

ANÁLISE PRELIMINAR DA RBV (RESOURCE-BASED VIEW) NA PRÓ- REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO NA UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE - UNIVILLE.

Dênio Murilo de Aguiar (UNIVILLE)

denio.murilo@univille.br

Victor Rafael Laurenciano Aguiar (UNIVILLE)

cdht@uol.com.br

Fabiola Possamai (UNIVILLE)

fabiolap@terra.com.br



O artigo descreve os aspectos fundamentais da Administração Estratégica e a evolução do assunto em questão passando pelos modelos SCP (Structure Conduct Performance - Estrutura, Conduta e Performance) , RBV (Resource-Based View - Visão Baseada em Recursos) e Capacidades Organizacionais (Organizational Capabilities - OC). Com este embasamento teórico se faz uma análise empírica dos recursos utilizados na Universidade da Região de Joinville - Univille, sob responsabilidade da Pró-Reitoria de Administração, que podem lhe garantir vantagem competitiva. Ressalta-se que exceto as universidades públicas, as demais passam por uma forte concorrência e competição para buscar e reter acadêmicos. Assim, diferenciais devem ser buscados constantemente. Na estrutura organizacional universitária da Univille temos ainda a Pró-Reitoria de Ensino, a Pró-Reitoria de Pesquisa e a Pró-Reitoria de Extensão que lidam com a atividade fim da Universidade, expressa em sua própria missão. O objetivo desse artigo é estudar, através de um estudo de caso, como as atividades de suporte na Universidade (Marketing, Recursos Humanos, Finanças, Patrimônio e Tecnologia da Informação) influenciam no tripé Ensino, Pesquisa e Extensão, contribuindo na construção de diferenciais e na obtenção de vantagem competitiva sustentável.

Palavras-chaves: RBV(Resource-Based View), recursos, universidade

ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DAS MISSÕES E VISÕES DAS MAIORES E MELHORES DO NORTE E NORDESTE: COMO AS EMPRESAS OS DEFINEM?

Carlos Eduardo Marques Thompson (UFPE)

eduardothompson@ig.com.br

Alba de Oliveira Barbosa (IFPE)

albabarbosa@ifpe.edu.br

Ernandes Rodrigues do Nascimento (FACIG)

ernandesrn@hotmail.com



As definições de missão e visão têm sido vistas como maneiras de se comunicar os caminhos que as organizações traçaram para atingirem suas metas e alinhar o negócio para obter sucesso empresarial. Por possuir um caráter de efemeridade, o sucesso parece levar as organizações a procurarem adequar suas declarações de missão e visão ao negócio empreendido de forma ampla o suficiente para permitir que novos negócios sejam incorporados. Autores diversos buscam conceituar missão e visão, bem como seus elementos constitutivos, no contexto da estratégia empresarial ou do planejamento de longo prazo. O objetivo deste artigo é avaliar as declarações de missão e visão das 100 maiores empresas do Norte e Nordeste do país, segundo a publicação das Melhores e Maiores Empresas da Revista Exame de 2008. Análise feita a partir dos elementos constitutivos descritos na literatura por David (1999), Campbell e Nash (1992) e Hill e Jones (1998). Esta pesquisa é de caráter qualitativo e descritivo. Utilizando-se da técnica de análise de conteúdo, as missões e visões coletadas em seus sítios corporativos foram analisadas, sendo verificada uma preocupação relevante com a legitimidade organizacional ao demonstrarem preocupações valorativas e socialmente responsáveis em suas missões. Em 80% dos casos analisados, os componentes mais presentes foram clientes, produtos, imagem, metas e valores e os menos presentes, encontrados em menos de 35% dos casos, foram mercado, tecnologia, sustentabilidade, crescimento e rentabilidade, empregados e estratégia. Nenhuma organização possui todos os elementos constitutivos definidos pela literatura em suas missões e visões, sendo a média de 10,5 dos 16 elementos analisados.

Palavras-chaves: Missão, visão, planejamento estratégico

ESTUDO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE PONTA GROSSA

Ivete Marcowicz (CESCAGE)

ivetem@cescage.edu.br

Rudy de Barros Ahrens (CESCAGE)

rudy@cescage.edu.br

Antonella Carvalho de Oliveira (CESCAGE)

antonellaoliveira@gmail.com



Este trabalho de pesquisa tem como objetivo geral, analisar o processo de recrutamento e seleção de uma Instituição de Ensino Superior da cidade de Ponta Grossa, a fim de identificar as ferramentas utilizadas no processo. Os objetivos específicos são: procurar e identificar o atual processo de recrutamento e seleção; detectar pontos fracos e fortes, e sugerir novas propostas que possam contribuir positivamente para a Instituição de Ensino. Para isso necessita-se analisar desde o princípio da elaboração e divulgação das vagas oferecidas pela Instituição, lembrando a importância de relacionar todos os requisitos do perfil do candidato para vaga, para que a partir da divulgação os candidatos sejam filtrados automaticamente, evitando assim o desperdício de tempo da Instituição e dos candidatos. Para dar sustentação a este trabalho, houve a necessidade de revisão bibliográfica envolvendo conceitos de Processos de Recrutamento e Seleção. Esta pesquisa foi desenvolvida junto ao Departamento de Recursos Humanos da Instituição através de coleta dados relacionadas à área; entrevistas com candidatos; análise de currículos; revisão bibliográfica; entrevistas com pessoas conhecedoras da área de Recursos Humanos da Instituição, considerando a experiência, conhecimento e envolvimento das mesmas no processo de recrutamento e seleção. Também foi utilizado o recurso de observação direta, onde se pode constatar as atitudes e comentários dos candidatos em relação à Instituição, contribuindo assim na pesquisa para detectar as dificuldades nas contratações e o motivo do alto índice de rotatividade de colaboradores.

Palavras-chaves: Recrutamento, Seleção, Entrevistas, Processos.

O PAPEL DO FORNECEDOR NA PROPOSIÇÃO DE VALOR E ESTRUTURAÇÃO ESTRATÉGICA

Jociane Rigoni (UEPG)

jocianerigoni@gmail.com

Silas Guimarães Moro (UEPG)

smoro@uepg.br

Neimar Follmann (UFSC)

nfollmann@uol.com.br

Magali Marostica (UP)

magali@frimesa.com.br

Adriano Stadler (FACINTER)

stadler10@superig.com.br



O presente estudo tem como objetivo identificar quais são os enfoques necessários para a estruturação estratégica; bem como as pessoas ou áreas funcionais que podem colaborar nesta estruturação. Face às transformações ambientais há a necessidade de um processo de adaptação que envolva não apenas a análise e monitoramento dos ambientes ou mesmo o estabelecimento de possíveis cenários futuros, mas, mais que isto, pois estas posturas também são adotadas pelos concorrentes. São necessários posicionamentos que resultem no desenvolvimento de estratégias que sejam consistentes, com capacidade de respostas rápidas. O presente estudo é resultado parcial de uma pesquisa exploratória qualitativa, aplicada em doze empresas de diferentes setores todas atuantes no segmento madeireiro, sendo sete indústrias, três prestadores de serviços e, duas organizações comerciais, localizadas no interior do Estado do Paraná. O instrumento de coleta de dados busca identificar em qual foco estaria estruturada a estratégia empresarial, com base nos elementos formadores propostos por Porter (1998), infra estrutura; gestão de recursos humanos; tecnologia de ponta; aquisição de insumos; logística interna e externa; marketing e vendas; sistema operacional e prestação de serviços, utilizando de entrevista em profundidade com os gestores das empresas investigadas. O estudo segue com a apresentação dos dados coletados, e finalmente apresenta as considerações finais que aportam para a importância dos fornecedores na proposição da cadeia de valor e enfoque estratégico.

Palavras-chaves: Estruturação estratégica, cadeia de valor, fornecedores



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: UMA ALTERNATIVA DIANTE DA DESINTERMEDIÇÃO PARA ALCANÇAR VANTAGEM COMPETITIVA

Maurício Sanitá de Azevedo (Uninove)

mauricio@izatravel.com.br

Luciana Helena Crnkovic (Uninove)

crnkovic20@yahoo.com.br

OSVALDO ELIAS FARAH (Uninove)

oefarah@gmail.com

Nádia Kassouf Pizzinato (Uninove)

nkp@merconet.com.br

silvia helena carvalho ramos valladão de camargo (Unimep)

shcamargo.ml@convex.com.br

O planejamento estratégico apresenta-se como uma ferramenta que orienta os rumos e as ações da organização em seu ambiente externo e interno. Pode-se caracterizar este planejamento como um processo contínuo que estabelece a interação da empresa com o ambiente, que permite definir seus objetivos e suas potencialidades e que orienta para o melhor aproveitamento dos recursos que utiliza. Em uma empresa de serviços não é diferente, o setor turístico tem passado por profundas transformações nos últimos anos em decorrência da globalização, do avanço tecnológico e conseqüente facilidade de acesso às informações. Essas transformações causaram a desintermediação do setor turístico. Assim, o objetivo deste artigo é verificar como o planejamento estratégico auxilia a minimizar os efeitos ocasionados pela desintermediação em agências de turismo de São José do Rio Preto, estado de São Paulo. Para isso, realizou-se uma pesquisa de campo que incluiu a totalidade das agências de viagens que integram a Associação das Agências de Viagens do Estado de São Paulo (AVIESP), localizadas na Região de São José do Rio Preto. Os resultados da pesquisa mostraram que as agências têm consciência do fenômeno da desintermediação e estão se preparando e utilizando o planejamento estratégico como forma de atingir vantagem competitiva no mercado.

Palavras-chaves: Planejamento estratégico, Desintermediação, Turismo

CONVERGINDO A GESTÃO POR COMPETÊNCIAS COM A CADEIA DE VALOR: UMA PROPOSTA DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL EM EMPRESA INDUSTRIAL

Mateus Panizzon (UCS)

mpanizzo@ucs.br

Joceli Antônio Andreola (UCS)

j.andreola@pop.com.br

Francisco Honório Araújo Batista (UCS)

francisco.batista@gmail.com

Paulo Fernando Pinto Barcellos (UCS)

pfpbarce@ucs.br



Para que a empresa seja competitiva, ela deve ser capaz de inovar e de gerar valor para o cliente; isto requer uma avaliação de suas competências essenciais - prática que demanda abordagem analítica e olhar sistêmico sobre a organização. Este estudo apresenta a proposta de uma ferramenta de diagnóstico organizacional, buscando convergir o modelo da Cadeia de Valor com a Gestão de Competências da empresa. Para este objetivo, partiu-se do banco de informações sobre o desempenho dos colaboradores e aplicando-se critérios de categorização, foi identificada a Cadeia de Valor, com suas atividades primárias e secundárias; com base neste modelo, foram realizadas análises estatísticas, identificando as atividades prioritárias de melhoria, com base no desempenho observado de 2006 à 2008.

Palavras-chaves: cadeia de valor, gestão de competências, diagnóstico organizacional

ESTRATÉGIA DO OCEANO AZUL COMO FORMA DE DAR SUPORTE A APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA RFID NO RASTREAMENTO BOVINO

ROBERTO CANDIDO (UTFPR)

rcandido@superig.com.br

JOSE REINALDO SILVA (USP)

josereinaldo@gmail.com



This article aims to study the implementation of a new model for tracking cattle from the RFID (Radio Frequency Identification). To achieve this study used is the strategy of the Blue Ocean to assess the potential of this new technology compared to currently established. research was structured in a case study in order to deepen the understanding of the process. From the understanding of the development process of assessing the value of Matrix shows the feasibility of the strategy

Palavras-chaves: Strategy, Blue Ocean, RFID, Tracking.

PROPOSTA DE ALINHAMENTO DAS ATIVIDADES DA TI, NA PRODUÇÃO DE APLICAÇÕES, COM AS DETERMINAÇÕES GERADAS PELO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA ORGANIZAÇÃO.

Altino José Mentzingen de Moraes (UNIP)

altino.moraes@gmail.com

Ivanir Costa (UNIP)

icosta11@terra.com.br



A Gestão Corporativa, conduzida por processos de Governança, precisa manter o controle sobre Indicadores de Resultados alcançados pelas Áreas de Negócio, visando o cumprimento das metas alinhadas com o Planejamento Empresarial. Esse processo é encontrado nas empresas modernas tanto nas que somente utilizam os recursos de TI (Tecnologia da Informação) como atividade-meio quanto também nas atuantes no segmento de serviços de TI. Dessa forma, é preciso que a área de TI - via a área de Governança da TI - também forneça subsídios para alimentar esse sistema de informações para a tomada de decisão estratégica em conformidade com as diretrizes da Governança Corporativa. Esse trabalho centra-se nessa questão, qual seja, como executar na prática essa conectividade entre as duas áreas de Governança (TI e Corporativa). Notadamente nas empresas de TI que provêm a construção de aplicações (no modelo de Fábrica de Software) ou nas que também possuem um Departamento de Desenvolvimento de Sistemas fortemente estruturado e formalizado, são utilizadas ferramentas operacionais, modelos de trabalho e best practices (melhores práticas), publicadas por renomados institutos, para fundamentar procedimentos mais eficazes. Um desses recursos, é o modelo CMMI - Capability Maturity Model Integration. Esse método foi estudado, por esse trabalho, quanto a sua possível integração ao BSC - Balanced Scorecard que foi a ferramenta pesquisada e aplicada para a implementação da Governança Corporativa. A conexão, para a solução proposta nesse trabalho, está ao nível da definição de KPIs - Key Performance Indicators (Indicadores-Chave de Resultados) comuns que possam expressar o cumprimento, pela área de Governança da TI, das metas definidas pela Governança Corporativa, tentando garantir assim, o alinhamento de ambas as áreas de Governança perante o Planejamento Estratégico da organização. A pesquisa desse trabalho está baseada em prospecção da bibliografia e literatura existentes sobre essa matéria, focada na avaliação das ferramentas CMMI - Capability Maturity Model Integration para a implementação da

Governança da TI e BSC - Balanced Scorecard para a implementação da Governança Corporativa e sua integração, via KPIs - Key Performance Indicators (Indicadores-Chave de Resultados) correlatos visando o suprimento de informações estratégicas necessárias. Uma simulação (na forma de laboratório) também foi realizada para validar os conceitos e proposta. Como resultado, esse trabalho aponta os processos das ferramentas avaliadas (CMMI x BSC) que devem ser utilizados para suprir dados ao trabalho de acompanhamento sobre a consecução

Palavras-chaves: Governança Corporativa; Governança da TI, CMMI - Capability Maturity Model Integration, Alinhamento de Processos; Avaliação de Resultados; Planejamento Estratégico; BSC - Balanced Scorecard; KPIs - Key Performance Indicators.

ANÁLISE DE 10 ANOS DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA UNIDADE DE NEGÓCIOS DO RAMO DE ELETRO- ELETRÔNICOS

Erika Kajiyama Ikeda (USP)
erika.kajiyama@uol.com.br



O objetivo desse trabalho é abordar como a evolução de um planejamento ocorre ao longo do tempo, considerando o amadurecimento da organização e a influência da dinâmica do ambiente competitivo e como o desempenho de uma organização está associado ao seu planejamento estratégico. Ainda há lacunas, muitas perspectivas e diferentes entendimentos sobre planejamento estratégico das empresas, desde a formulação da estratégia, implementação e avaliação de desempenho. Por exemplo, temos ainda conceitos básicos como estratégia sendo abordados em diferentes escolas de pensamento, a elaboração do planejamento estratégico em relação à formalização ou não, sendo motivo de diversos estudos divergentes, a mensuração dos indicadores de planejamento não sendo ainda um constructo em aberto, etc. Ainda temos que considerar que ao longo dessas últimas décadas, o ambiente competitivo vem sofrendo alterações, tornando os negócios mais dinâmicos, exigindo respostas cada vez mais rápidas das empresas e nem sempre as antigas fórmulas de sucesso podem ser aplicadas ao ambiente corrente ou futuro.

Palavras-chaves: planejamento estratégico, alinhamento estratégico, processo de planejamento

ANÁLISE DA CORRELAÇÃO ENTRE MATURIDADE E OS NÍVEIS DE DESENVOLVIMENTO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

Alfredo Iarozinski Neto (UTFPR)

alfredo.iarozinski@gmail.com

Adriana Cristina Becegato (PUCPR)

acbecegato@gmail.com

Wagner Shigueo Yuki (UTFPR)

wagner.s.yuki@gmail.com



Esse trabalho apresenta uma análise de correlação entre os níveis de desenvolvimento dos processos de gestão e os estágios de maturidade de uma organização. A análise foi baseada na correlação canônica dos dois conjuntos de variáveis. O estudo bibliográfico revisa modelos de maturidade organizacional e modelos baseados em processos e/ou atividades visando a elaboração de um questionário. Em seguida, dados empíricos são coletados para estudar tal relação. Classifica-se a pesquisa como sendo de natureza quantitativa, na qual os dados foram coletados dados de 260 empresas industriais da região sul e sudeste do Brasil. A análise canônica foi realizada com auxílio software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Os resultados da análise da amostra permitiram a validação da hipótese do trabalho, ou seja, de que existe correlação entre os níveis de desenvolvimento dos processos de gestão e o estágio de maturidade das organizações. A confirmação da hipótese contribui na adequação das características dos processos de gestão ao estágio de maturidade da organização.

Palavras-chaves: maturidade organizacional, processos de gestão, correlação canônica

TABLEAU DE BORD DE PROCESSOS

José Bernardo Cordeiro Filho (UFBA)
bernardo@ufba.br



A profunda compreensão dos processos e a busca de seu contínuo aperfeiçoamento constituem as forças motrizes da eficácia da empresa orientada para o cliente e, num mercado altamente competitivo, é fundamental um efetivo gerenciamento dos processos, tendo em vista que tudo o que ocorre nas organizações é através deles. O presente artigo, desenvolvido a partir de extensa pesquisa bibliográfica - notadamente em autores franceses - apresenta uma proposta de modelo do clássico Tableau de Bord para o gerenciamento dos processos.

Palavras-chaves: Controle estratégico, processos, tableau de bord

A REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DA EMPRESA BETA RUMO A GESTÃO POR PROCESSOS

Elenilton Rüdiger Johann (PUCPR)

eldeelenilton@yahoo.com

Luiz Carlos Duclós (PUCPR)

luiz.duclos@pucpr.br

Ubiratã Tortato (PUCPR)

utortato@hotmail.com



A estrutura organizacional de uma empresa muda tão freqüentemente quanto muda seu CEO, pois é natural que na troca de um CEO, o mesmo exige o negócio funcionando a sua maneira de pensar. Com estratégias claras, a reestruturação organizacionnal atinge pessoas e processos, na busca incessante da vantagem competitiva. A cada mudança organizacional os atores envolvidos necessitam de um tempo de adaptação, conforme a estrutura a ser seguida. Diante disto, existem várias formas de organizar a empresa, entre elas podem-se citar as mais conhecidas, como as estruturas organizacionais por função, produto, mercado, região, mista e também por processos. Todas elas atuam como uma ferramenta gerencial utilizada para atingir os objetivos organizacionais. O tema desenvolvido neste trabalho aborda as características da estrutura organizacional, focadas nas mudanças departamentais. Este trabalho tem por objetivo identificar as características e contribuições quando da reestruturação organizacional ocorrida na empresa Beta, tentando identificar em que estágio na gestão por processos a mesma se encontra, tendo como foco específico de verificação o departamento de finanças da mesma. Foi possível verificar as características e contribuições ocasionadas em função de sua reestruturação departamental, bem como qual o estágio em que se encontra na gestão por processos. As observações aqui apresentadas também são de grande valia para outras empresas avaliarem a real necessidade de se ter uma estrutura organizacional dinâmica.

Palavras-chaves: Reestruturação organizacional, gestão por processos, departamentalização

UTILIZAÇÃO DO SEIS SIGMA PARA MELHORAR O DESEMPENHO DE UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE: APLICAÇÃO NA INDÚSTRIA AERONÁUTICA

Alancaster Chineider Librelon (ITA)

alan.renata1@gmail.com

João Murta Alves (ITA)

murta@ita.br



O programa Seis Sigma tem sido amplamente utilizado em empresas dos mais variados setores industriais, com comprovado sucesso em empresas de grande porte. Este trabalho analisa quão eficiente pode ser o Seis Sigma em uma empresa de pequeno porte, fornecedora de peças para a indústria aeronáutica, com o objetivo de melhorar o atendimento ao prazo de entrega solicitado. O programa foi aplicado por um período de três meses, medindo-se o percentual de entrega no prazo solicitado antes e após a aplicação do Seis Sigma, com posterior análise do resultado obtido. Observou-se que ao final do trabalho houve uma melhora significativa do índice de atendimento da empresa em um período consideravelmente curto, fornecendo subsídios para uma aplicação mais ampla do Seis Sigma em empresas de pequeno porte.

Palavras-chaves: Seis Sigma, mapeamento de processo; FMEA

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO ENTRE ESTRATÉGIA DE PRODUÇÃO E ESTRATÉGIA COMPETITIVA: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA MANUFATUREIRA DO SETOR DE PAPEL E CELULOSE

Dielle Oliveira Filocre Rodrigues (UFCG)
diellebaiana@gmail.com

Lucia Santana de Freitas (UFCG)
luciasf@ch.ufcg.edu.br

Adriana Salete Dantas de Farias (UFCG)
diana_recife@yahoo.com.br



É certo que a necessidade do alinhamento estratégico não é exclusividade de atividades de manufatura, nem tão pouco se restringe a um grupo de empresas de 'elite' em um determinado setor. Porém, nas atividades de manufatura, por suas características, o alinhamento estratégico entre a estratégia de produção e a estratégia competitiva se tornam imprescindíveis. O objetivo desse trabalho foi, então, verificar a existência de alinhamento da estratégia de produção em relação à estratégia competitiva de uma empresa de manufatura do setor de papel e celulose, como uma aplicação do modelo proposto por Pires (1994, 1995). Buscou-se identificar a estratégia competitiva da empresa-alvo e também verificar as prioridades competitivas estabelecidas no seu gerenciamento de produção, além de analisar aspectos estruturais e infra-estruturais que poderiam ou não contribuir para o alcance da estratégia competitiva adotada. Após a coleta e análise dos dados, percebeu-se que o posicionamento estratégico da empresa é orientado para o baixo custo, e que os aspectos estruturais e infra-estruturais existentes na empresa favorecem, em sua maioria, o desenvolvimento dessa estratégia. Pelo que, considera-se a existência de alinhamento da estratégia de produção da empresa em relação a sua estratégia competitiva de baixo custo.

Palavras-chaves: alinhamento, estratégia de produção, estratégia competitiva

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NA PRODUÇÃO DE JOGOS ELETRÔNICOS

Tiago Keller Ferreira (UFSM)

tiagokeller@gmail.com

Marcos Cordeiro d'Ornellas (UFSM)

ornellas@inf.ufsm.br

Jean Carlo Albiero Berni (UFSM)

jeanberni@gmail.com



Em um contexto geral, os jogos digitais estão cada vez mais complexos e seu custo de desenvolvimento e investimentos têm se mostrado bastante elevados apesar do avanço tecnológico e de novas ferramentas de desenvolvimento de software. A realidade Brasileira no desenvolvimento de jogos eletrônicos ainda carece de investimentos de porte e operam com recursos limitados. Para compensar esta ausência de recursos financeiros, as empresas brasileiras investem em criatividade, gerência e estratégia para alcançar o sucesso necessário para atingir a competitividade. Esse artigo propõe a utilização de planejamento estratégico em projetos de desenvolvimento de jogos digitais, buscando maximizar a chance de sucesso de jogos de baixo custo. Esse trabalho apresenta um estudo de caso de aplicação de planejamento estratégico em um projeto de jogo eletrônico de uma empresa de desenvolvimento de jogos.

Palavras-chaves: Planejamento estratégico, jogos eletrônicos, inovação tecnológica, gestão estratégica

PARCERIAS E REMUNERAÇÃO VARIÁVEL: O CASO DE UMA MECÂNICA D

Roselis Natalina Mazzuchetti (PUC)
profbibi@hotmail.com

Luiz Eduardo Bourscheidt (PUC)
luiz.eduardo@hotmail.fr

Kellen Dayelle Endler (PUC)
kellen_dayelle@hotmail.com



Buscando analisar empresa e funcionário do setor produtivo, em relação a mudança da estrutura organizacional por meio da promoção do empreendedorismo entre os parceiros, foi estudada uma empresa que efetivou este processo. O estudo foi realizado em uma empresa de pequeno porte, fornecedora de peças e prestadora de serviços de manutenção mecânica, elétrica, freios, suspensão, direção e conversão de veículos à gasolina para álcool, que encontrava-se inviável diante dos altos custos operacionais e baixa produtividade. Em razão disso, tornou-se fundamental promover mudanças na organização, de maneira a torná-la racional e competitiva objetivando a satisfação de todos os envolvidos. Para tanto a empresa em comum acordo, empresa e empregados, desenvolveram um sistema de parceria ou aliança estratégica, onde tornaram-se sócios no empreendimento, com personalidades jurídicas diferentes utilizando um mesmo espaço, dividindo serviços tendo em comum clientes e a utilização da loja de peças. Após a construção e implantação do modelo de remuneração, a empresa percebeu diversos ganhos, principalmente em relação à produtividade, onde o aumento da produção garante e melhora a remuneração. Os resultados puderam ser medidos em termos de eficiência, eficácia, agilidade e flexibilidade.

Palavras-chaves: Estrutura organizacional, parceria, remuneração, serviços.

ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DE PADRÕES DE RECURSOS COMPETITIVOS EM UM ARRANJO PRODUTIVO LOCAL

Sebastião Décio Coimbra de Souza (UENF)
decio@uenf.br



Em mercados de competição intensa, as pressões de concorrentes, dos consumidores e de novas tecnologias, impõem às empresas uma busca constante por novas oportunidades, estratégias mais eficazes e resultados operacionais que as proporcionem uma posição privilegiada na dinâmica competitiva vigente. Um dos fatores fundamentais a afetar tal posição é a capacidade das empresas em absorver e implantar novos padrões técnicos e organizacionais, através de tecnologias mais avançadas, melhorias no processo, nos métodos e nas rotinas operacionais. Através de uma abordagem evolucionária e do método de estratificação competitiva, o objetivo desse artigo é apresentar uma análise da evolução dos padrões técnicos e da posição relativa de uma amostra estratificada de empresas integrantes de um arranjo produtivo local (APL). Os dados para a análise foram obtidos através de dois estudos de campo realizados, respectivamente, em 2003 e em 2008. Os resultados permitiram identificar unidades que avançaram e que regrediram em termos de padrões de recursos competitivos. Nas conclusões são destacadas as principais características e perspectivas futuras para o fortalecimento da competitividade do APL através de estratégias específicas para os grupos estratificados..

Palavras-chaves: Organização industrial; Estratificação competitiva evolucionária; Arranjo Produtivo Local

ESPECIALIZAÇÃO E DIVERSIFICAÇÃO DE AGLOMERAÇÕES INDUSTRIAIS: UMA ANÁLISE EMPÍRICA APLICADA ÀS MICRORREGIÕES DO ESTADO DE SÃO PAULO

Renato Garcia (Poli/SP)

renato.garcia@poli.usp.br

Veneziano de Castro Araújo (Poli/USP)

veneziano.araujo@poli.usp.br

Suelene Mascarini (Poli/USP)

smascarini@gmail.com



Este artigo tem como objetivo principal analisar o padrão de especialização regional da estrutura produtiva do estado de São Paulo, por meio de uma aplicação empírica de um índice de especialização regional, o índice de especialização de Krrugman, às microrregiões do estado. Essa aplicação foi realizada à microrregiões do estado de São Paulo, em que a análise do índice de especialização, e sua evolução ao longo do tempo, permitem estabelecer um padrão de especialização regional no estado, resultado das estratégias de localização das empresas. Por meio dessa aplicação, é possível verificar a existência de uma estrutura produtiva especializada ou diversificada, elemento importante para a identificação desses padrões de localização industrial. Além disso, é possível verificar nas estruturas produtivas localizadas, a existência de aglomerações industriais localizadas, conformando a existência de sistemas locais de produção ou APLs como são chamados no Brasil.

Palavras-chaves: localização industrial; aglomerações de empresa; organização industrial; APLs

BENEFÍCIOS GERADOS PELA UTILIZAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE RELACIONAMENTO EM EMPRESAS INSERIDAS EM ESTRUTURAS DE MERCADO DIFERENTES.

Bruno Brito Pereira de Souza (UFMG)
brunobritosouza@yahoo.com.br
Marlusa Goslig (UFMG)
mg.ufmg@gmail.com
Gilberto Cifuentes Dias Araujo (IFRJ)
mg.ufmg@gmail.com



O objetivo dos autores deste texto é discorrer sobre a aplicação de estratégias de marketing de relacionamento em empresas que atuam em todos os tipos de estrutura de mercado e propor que estas estratégias não surtem os mesmos efeitos quando se comparam os benefícios gerados por essas estratégias em empresas inseridas em estruturas de mercado diferentes. Para isso, este artigo: (1) remonta a evolução do marketing desde a produção dos artesões, passando pelo mercado de massa e situando o contexto atual do marketing relacional; (2) discute o que as teorias de marketing de relacionamento e estrutura de mercado abordam; e (3) propõem um modelo que filtra, através da estrutura de mercado, o impacto que as estratégias de marketing de relacionamento geram no desempenho empresarial.

Palavras-chaves: Marketing de Relacionamento, Estrutura de Mercado e Desempenho

UMA ESTRATÉGIA DE VERTICALIZAÇÃO: INGRESSO DE FABRICANTES EM ATIVIDADES DE DISTRIBUIÇÃO

Roberto Minadeo (UNIEURO)
rminadeo@yahoo.com



Ante o acirramento da concorrência, assiste-se à quebra de empresas centenárias - independentemente de casos problemáticos, como os das norte-americanas Andersen ou Enron - em função da necessidade crucial de se estabelecer vantagens competitivas de modo a se poder continuar em atividade, com ofertas superiores aos consumidores, e em preços justos em relação aos bens e serviços ofertados. O presente artigo apresenta algumas situações de verticalização de produtores de bens e serviços em direção ao varejo. Além disso, algumas dessas operações de incursão no varejo merecem breves análises - em função do pouco espaço do artigo. O ingresso relativamente recente de vários grupos de grande porte em atividades varejistas não parece ser um modismo como alguns tão efêmeros e mal compreendidos que até exigiram pedidos de desculpas de seus autores. A finalidade do artigo está em apresentar a produtores de bens e serviços algumas estratégias interessantes praticadas pelo mercado, de modo a que se possa problematizar o eventual acerto ou até mesmo a adoção dessa estratégia.

Palavras-chaves: Estratégia Empresarial, Varejo, Estratégia de Verticalização

ORIENTAÇÃO PARA MERCADO: REFLEXÕES SOBRE SUA MENSURAÇÃO E OS COMPONENTES DO CONSTRUTO “GESTÃO”.

Bruno Brito Pereira de Souza (UFMG)

brunobritosouza@yahoo.com.br

Marlusa Gosling (UFMG)

mg.ufmg@gmail.com

Gilberto Cifuentes Dias Araujo (IFRJ)

mg.ufmg@gmail.com



O objetivo dos autores deste texto é discorrer sobre o tema orientação para o mercado, refletindo sobre a mensuração deste construto através dos fatores limitadores de pesquisa propostos por Narver e Slater (1990) e Jaworski e Kohli (1993).. Pesquisas realizadas no Brasil também foram contempladas para a imersão ao tema orientação para o mercado. O construto “gestão” foi idealizado e seus componentes foram propostos. O artigo encerra fazendo uma análise entre os construtos orientação para mercado e gestão.

Palavras-chaves: Orientação para Mercado, Gestão

A COMPETITIVIDADE DA CACHAÇA ARTESANAL GAÚCHA

Ramsés Andrigo Silveira (Unilasalle)

ramases.andrigo@hotmail.com

Letícia Martins de Martins (CESUCA)

letmartins@terra.com.br



O Brasil é o maior plantador de cana-de-açúcar e o único país a produzir e exportar cachaça no mundo. Esta bebida, genuinamente brasileira, está ganhando espaço no mercado mundial e estimulando os pequenos produtores a se internacionalizarem. Neste contexto, o presente artigo analisa o Rio Grande do Sul como fonte para a vantagem competitiva dos alambiques gaúchos. O método utilizado para o desenvolvimento deste trabalho foi quantitativo-descritivo, tendo como base o “diamante” de Porter. Foram coletadas informações de 13 alambiques gaúchos. Após a coleta, pôde-se concluir que o Estado gaúcho proporciona um ambiente promissor para a vantagem competitiva. Alguns determinantes requerem atenção e investimento para tornar o Estado uma plataforma para as estratégias globais de seus produtores de cachaça artesanal.

Palavras-chaves: modelo de Porter; Alambiques gaúchos; Estratégias globais

SEIS SIGMA: UMA ABORDAGEM CONCEITUAL COMO METODOLOGIA DE GESTÃO OU FERRAMENTA PARA MELHORIA DA QUALIDADE

Daniel Morya de Almeida Caruso (Unimep)

dmacaruso@hotmail.com

Andre Luis Helleno (Unimep)

alhelleno@unimep.br



Para um claro entendimento da metodologia Seis Sigma deve-se ter uma definição conceitual e identificação de uma teoria subjacente. Baseada em uma pesquisa bibliográfica este artigo propõe uma comparação inicial e teórica do Seis Sigma comm relação ao nível estratégico e como ferramenta de controle estatístico de processo nas organizações. Este é um estudo conceitual e, portanto, procura contribuir como uma boa base teórica para futuras pesquisas e desenvolvimentos abordando o tema Seis Sigma. As fontes de informações são úteis e imparciais, tendo uma contribuição para os profissionais e pesquisadores na questão da aplicação da metodologia Seis Sigma como ferramenta e/ou como gestão. Vários ambientes e variáveis foram abordadas para compreender os prós e contras da metodologia Seis Sigma como ferramenta de melhoria da qualidade e como forma de gestão para aumentar as vantagens competitivas das organizações.

Palavras-chaves: Seis Sigma, Controle Estatístico de Processo, Gestão da Qualidade, desempenho, Metas

ANÁLISE DO PROCESSO ESTRATÉGICO DESENVOLVIDO EM EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL ATUANTES EM JOÃO MONLEVADE - MG

Fernanda Maria Felício Macedo (UFOP)

profamacedo@yahoo.com.br

Diego Luiz Teixeira Boava (UFOP)

turisfop@bol.com.br

Natália Luisa Felício Macedo (UFOP)

natluisa88@yahoo.com.br

Lucas Machado Fernandes Pinto (UFOP)

lucas20ufop@yahoo.com.br



A estratégia funciona como um eixo, uma idéia unificadora das múltiplas áreas administrativas existentes em uma organização. Devido a essa característica, tal tema se torna de grande interesse de pesquisa por parte de acadêmicos. O presente artigo visa investigar o processo de formação e implantação de estratégias em empresas do ramo de construção civil atuantes na cidade de João Monlevade, MG. Contudo, a abordagem conferida a esse estudo será baseada na experiência vivida por gestores, ou seja, possui caráter interpretativo. Tal abordagem se justifica por apresentar uma nova perspectiva de estudo da estratégia. Assim, essa pesquisa busca contribuir para construção de conhecimento acerca desse fenômeno de uma perspectiva distinta das mais comumente empregadas. Ressalta-se, no entanto, que essa perspectiva não pode ser compreendida com mais adequada, sendo somente distinta e, talvez, complementar. Para o desenvolvimento dessa proposta de investigação, utiliza-se o método fenomenológico de pesquisa, sendo quatro sujeitos de pesquisa, gestores de empresa na área de construção civil atuantes na cidade de João Monlevade, MG. Portanto, não é pretensão desse estudo generalizar seus resultados, mas, todavia, abordar a temática em questão a partir de um referencial centrado na subjetividade humana, que poderá contribuir para a construção do conhecimento acerca da estratégia.

Palavras-chaves: Estratégia; Processo Estratégico; Subjetividade.

PROJETOS DE SOLUÇÕES EM MOBILIÁRIO: FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NO LANÇAMENTO

Delcio Pereira (UDESC/UTFPR)
delcio_sbs@hotmail.com

Aldo Braghini Junior (UTFPR)
aldo@utfpr.edu.br

Agnaldo Vanderlei Arnold (UDESC)
agnaldo@sbs.udesc.br



A identificação dos chamados fatores críticos de sucesso no lançamento de soluções moveleiras é uma conduta extremamente interessante no processo de desenvolvimento de novos produtos, e na apropriação de requisitos que propiciem sua adequação aos mercados. Análises dessa natureza constituem fontes para o aperfeiçoamento dos mecanismos de gestão, tanto do design, como da própria articulação competitiva empresarial. Assim, o objetivo deste estudo foi validar os parâmetros identificados pelos prognósticos de Porter para o lançamento de novos produtos moveleiros; tendo como embasamento o seu modelo de ciclo de vida e os fatores críticos de sucesso de Rockar. Partindo dessas premissas reflexivas e suas deduções, realizou-se pesquisa de campo em duas fabricantes de grande porte do Pólo moveleiro do Alto Vale do Rio Negro (SC). Analisando os dados obtidos, e permeando-os através de método hipotético-dedutivo, verificou-se que a observação destes elementos é um meio apropriado e validável de antecipar e prever demandas, além de compatível com o atual status deste setor da indústria. Também nos leva a refletir sobre a necessidade de incrementar a atuação prospectiva e de planejamento, a fim de comportar melhores resultados operacionais e minimizar as fragilidades organizacionais.

Palavras-chaves: Fatores Críticos de Sucesso, Lançamento de Produtos, Projetos de Mobiliário, Gestão do Produto

COMPOSTO DE MARKETING: UM ESTUDO MULTICASO ENTRE EMPRESAS DO SETOR DE RESTAURANTES DE CAMPINA GRANDE - PB

Stephanie Ingrid Souza Barboza (UFCG)
stephanieisb@gmail.com

Paoline Levy Pereira Almeida (UEPB)
paoline.adm@gmail.com

Sídia Fonseca Almeida (UFCG)
sidia.almeida@gmail.com



O atual contexto empresarial de intensa competição em todos os mercados impõe certo imperativo às empresas, quanto à necessidade da prática do marketing. No entanto, algumas organizações, principalmente as micro e pequenas empresas, ainda não descobriram o poder do marketing, incluindo as empresas do setor de restaurantes de Campina Grande, que, em grande parte, são de pequeno porte. Diante do exposto, parece oportuno investigar o setor de restaurantes da cidade de Campina Grande, no que se refere à prática das atividades do composto de marketing. Desta forma, o objetivo geral deste artigo constitui-se em analisar o setor de restaurantes de Campina Grande - PB, a partir da perspectiva de duas empresas, tendo como base as atividades do Composto de Marketing, Produto, Preço, Praça ou Localização e Promoção. O método adotado teve uma característica exploratória e descritiva, e, em seu delineamento, a pesquisa é bibliográfica e multicaso. Os dados foram coletados através de entrevistas com os gestores das empresas e analisados de modo qualitativo. Em geral, as principais conclusões desta pesquisa sugerem que os restaurantes praticam as atividades do composto de marketing, com maior aprofundamento em algumas ferramentas específicas deste mix.

Palavras-chaves: Palavras-chave: Marketing; Composto de Marketing; Serviços

CONTRIBUIÇÃO DA TEORIA DA ATIVIDADE NO PROCESSO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: UMA ABORDAGEM EM ENGENHARIA ONTOLÓGICA

Irani Martins de Souza (PUCPR)

irani@onda.com.br

Osiris Canciglieri Junior (PUCPR)

osiris.canciglieri@pucpr.br

Luiz Márcio Spinosa (PUCPR)

m.spinosa@pucpr.br



Para obter vantagem competitiva, é relevante um bom Processo de Planejamento Estratégico (PPE) que envolva os principais membros da organização e as atividades por eles desenvolvidas. Portanto, um modelo voltado para um maior envolvimento entre o nível estratégico e funcional, vem para colaborar com o problema da diminuição entre a distância de quem planeja e de quem atua, além de manter o conhecimento acerca do PPE dentro das organizações, transformando esse acervo de conhecimento em um recurso que pode representar uma vantagem competitiva. Neste sentido, este trabalho aborda que a base para formação das estratégias são as atividades, entendidas como as unidades básicas de análise. Sendo assim, a Teoria da Atividade (TA), que define claramente como o sujeito desempenha suas atividades, tanto no nível individual quanto no nível social, vem como um importante elemento para estruturar as atividades que formam a base do PPE. Como abordagem, visando a construção de uma ontologia, foi utilizado para o estudo o modelo para o PPE de Ansoff (1990) agrupados em macro-etapas, baseado na tese de Coral (2002); assim como um modelo relativo a TA de Engeström (1987) que originou o modelo para o PPE baseado na TA. O referencial teórico deste trabalho é centrado nos temas relativos ao Processo de Planejamento Estratégico e seus modelos, na Teoria da Atividade, por fim nos conceitos relativos a Ontologia. A contribuição final foi à concepção de uma ontologia, utilizando a abordagem da Engenharia Ontológica, denominada ontoAPPE - Ontologia para Apoio ao Processo de Planejamento Estratégico.

Palavras-chaves: Processo de Planejamento Estratégico, Teoria da Atividade, Engenharia Ontológica e Representação do Conhecimento

DIAGNÓSTICO DA COMPETITIVIDADE DOS FORNECEDORES DE REVESTIMENTO AUTOMOTIVOS

Valquíria Demarchi (UTFPR)

valquiria.demarchi@cocamar.com.br

Kazuo Hatakeyama (UTFPR)

khatakeyama@uol.com.br

Flávio Avanci de Souza (UTFPR)

flavio.souza@cocamar.com.br



Um dos maiores desafios para as empresas do segmento industrial é manter sua competitividade. O trabalho aborda a competitividade a longo prazo do setor industrial têxtil destinado ao fornecimento de materiais para a utilização na indústria automotiva. O principal objetivo da pesquisa foi verificar os fatores que interferem na eficácia do processo de fornecimento desses materiais, a modernização tecnológica, a gestão e a concorrência motivaram a efetivação da presente pesquisa. Por isso, julgou-se relevante estudar quais os principais fatores que impactam no fornecimento dos materiais de revestimento para as indústrias automotivas brasileiras. A revisão bibliográfica aborda a competitividade, produtividade e as estratégias adotadas. Para responder a esta questão, optou-se por realizar uma pesquisa aplicada, exploratória e descritiva, através do método indutivo, e qualitativo de acordo com a abordagem do problema. O procedimento técnico utilizado foi o levantamento de dados através de um estudo de caso e a coleta de dados que foi realizada por meio de questionários de pesquisa. Em atendimento a este objetivo, foi necessário identificar a situação da implantação de ferramentas de abordagens inovadoras pelos fornecedores, verificar como as organizações planejam sua estratégia de fornecimento a curto, médio e longo prazo, identificar os principais fatores que influenciam o fornecimento desses materiais e caracterizar os fatores que estimulam os investimentos em estrutura para inovação e competitividade. Percebeu-se que entre os fatores considerados na competitividade, a inserção dessas empresas em redes organizadas e revisão da estrutura organizacional, são recomendadas como pontos a serem considerados.

Palavras-chaves: Indústria automotiva, indústria têxtil, competitividade

BALANCED SCORECARD NA GESTÃO DE RISCO DE PROJETOS: UM ESTUDO DE CASO

Luis Henrique Guilherme (Uniara)

lh_guilherme@yahoo.com.br

Claudio Luis Piratelli (Uniara)

clpiratelli@gmail.com

Marcelo Wilson Anhesine (Uniara)

anhesine@vivax.com



Este artigo tem por objetivo apresentar os resultados de um estudo de caso da implementação do Balanced Scorecard (BSC) na gestão de risco de projeto em uma empresa nacional do setor metal-mecânico. Para tanto, foi realizada uma revisão da bibliográfica sobre BSC e gestão de risco de projeto, e selecionado um projeto para efetuar o estudo de caso. Os resultados apontam para: implementação da estratégia do projeto na análise de risco; validação do modelo proposto; obtenção de um índice de risco global do projeto; análise de risco em função das categorias de risco, sendo agrupadas de acordo com as perspectivas do BSC; priorização das medidas de risco identificadas com base no índice de risco do projeto. Através deste estudo pode-se concluir que é possível integrar as técnicas de gestão de risco de projeto com o BSC.

Palavras-chaves: Gestão de Risco de Projetos, Balanced Scorecard, Modelo para Tomada de Decisão.

PROJETO DE UM EMISSOR DE SENHAS COM AUXÍLIO DA ABORDAGEM MULTICRITÉRIO

Elton Moura Nickel (UFSC)
eltonnickel@gmail.com

Marcelo Gitirana Gomes Ferreira (UFSC)
marcelo.gitirana@gmail.ufsc.br

Fernando Antonio Forcellini (UFSC)
forcellini@emc.ufsc.br

Célio Teodorico dos Santos (UFSC)
celio@paradesign.com.br

Ricardo Antônio Álvares Silva (UFSC)
ricardo@wmidia.com.br



Este artigo visa descrever as atividades realizadas para a execução da fase de Projeto Informacional mediante um estudo de caso referente ao projeto de um novo emissor de senhas a ser comercializado no Brasil e no exterior. O fator complicador é que, durante essa fase do desenvolvimento, as diversas especificações e atributos de um produto são definidos por se lidar com uma infinidade de critérios de escolha, com base nas necessidades dos clientes. Sendo assim, esta pesquisa apresenta uma nova sistematização da fase de Projeto Informacional, adequando-a aos métodos e ferramentas propostos pelas metodologias da decisão que tratam de problemas com múltiplos critérios, de modo a contribuir para a melhoria da prática de projeto nas suas fases iniciais. As melhorias e os valores que a aplicação prática da abordagem multicritério agrega ao Processo de Desenvolvimento de Produtos (PDP) são discutidos ao final do artigo.

Palavras-chaves: Projeto Informacional, Abordagem Multicritério, Emissor de senhas

PROPOSTA DE FERRAMENTA PARA A ORGANIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES AO LONGO DO PDP

Dirceu Hoffmann Corsetti (UFRGS)
dirceu@producao.ufrgs.br

Ângela Maria Marx (UFRGS)
amarx@producao.ufrgs.br

Istefani Carísio de Paula (UFRGS)
istefani@producao.ufrgs.br



No início do desenvolvimento de produto há um grande número de informações proveniente de várias fontes sendo geradas, e cabe aos diversos atores deste processo compartilhá-las e discuti-las de maneira a empregar estas informações no PDP. Para a operacionalização deste processo, foi proposta uma ferramenta que permite organizar as informações de maneira a solucionar diversos problemas comumente encontrados na pesquisa e desenvolvimento. Em um segundo momento, é analisada a aplicação desta ferramenta no ambiente de desenvolvimento de produtos sustentáveis.

Palavras-chaves: informações, PDP, gestão do conhecimento, sustentabilidade

APLICAÇÃO DA ANÁLISE FUNCIONAL E ESTRUTURAL NA REFORMULAÇÃO DA ATIVIDADE DE REPOSIÇÃO DE PRODUTOS DE UMA EMPRESA MADEIREIRA

Francisco Lobo Mazzaro Pereira (UEPA)

francisco_mazzaro@hotmail.com

Carlos Augusto Sinimbu de Carvalho (UEPA)

carlosinimbu@yahoo.com.br

Davi Filipe Vianna Moreira (UEPA)

davifilipe@globo.com

Tiago Borges Pedrosa do Amaral (UEPA)

amaral_amaral@oi.com.br



O artigo apresenta um estudo de caso na atividade de reposição de produtos de uma empresa madeireira baseado na Análise Funcional e Estrutural dos setores envolvidos. Tendo em vista a reclamação de desvio de função das pessoas envolvidas e o constante atraso das reposições, uma reformulação no sistema atual se fazia necessária. Além disso, a empresa busca a obtenção de uma certificação ISO 9001, a qual exige uma resposta rápida e eficiente às requisições dos clientes. Levantaram-se todos os dados fundamentais para análise através do acompanhamento da atividade, da coleta de informações nos setores envolvidos e, posteriormente, da montagem de um Fluxograma e Funcionograma com os dados obtidos. Propôs-se, na fase de avaliação, a solução dos problemas encontrados mediante a reestruturação dos processos da atividade e da criação de um novo setor responsável pelo atendimento das solicitações, cuidando de tarefas que, até então, pela falta de pessoal responsável, eram tratadas pelos setores de Qualidade e Vendas. Eliminar-se-iam, desta forma, os desvios de funções, ocasionando em reposições mais ágeis e em um melhor rendimento das outras atividades trabalhadas por estes setores.

Palavras-chaves: Análise Funcional e Estrutural, Fluxograma, Funcionograma, reposição de produtos.

UMA COMPREENSÃO SISTÊMICA DA CRISE AÉREA BRASILEIRA

Christopher Rosa Pohlmann (Unisinos)

chrispohlmann@terra.com.br

Luís Felipe Riehs Camargo (Unisinos)

feliperiehs@yahoo.com.br

Luís Henrique Rodrigues (Unisinos)

lhr@produttare.com.br



Este artigo aborda um estudo sobre o setor aéreo brasileiro, cujo objetivo foi a compreensão da crise aérea brasileira e as diversas relações sistêmicas que podem ser percebidas entre os diversos eventos observados. Diante desse cenário o artigo busca a compreensão do problema e as diversas inter-relações sistêmicas que podem ser percebidas através de um método aplicado a solução de problemas, conhecido como método do pensamento sistêmico. O estudo de caso foi organizado em encontros, entre agosto e dezembro de 2007, onde foram discutidos e compreendidos eventos sistemicamente por um grupo de pessoas. Como resultados do trabalho, foi possível elevarmos alguns cenários possíveis, identificar alguns pontos de alavancagem, compreender melhor o problema em estudo e a importância da compreensão sistêmica dos fatos.

Palavras-chaves: Pensamento sistêmico, crise aérea, caso prático, mapa sistêmico

O PROCESSO DE CRIAÇÃO DE ESTRATÉGIAS E AS FASES EVOLUTIVAS DAS PEQUENAS EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA

Ana Cláudia Fernandes Terence (FCAV/UNESP)

anaterence@fcav.unesp.br

Edmundo Escrivão Filho (EESC/USP)

edesfi@sc.usp.br



Este artigo visa identificar o processo de criação de estratégias das pequenas empresas de base tecnológica, de acordo com suas fases evolutivas (ciclo de vida). Registram-se os resultados de uma pesquisa realizada para melhor compreender a realidade das pequenas empresas e o seu processo de criação de estratégias, a partir da visão de coexistência, integração e interação dos processos deliberado e emergente, considerando o ciclo de vida organizacional. A pesquisa de campo foi realizada em três empresas de base tecnológica situadas em São Carlos/SP. Como principais resultados destacam-se: a identificação das fases evolutivas das empresas, o destaque da fase antecessora na criação de estratégias; a constatação do evento marcante que culmina em mudança estratégica e; a unicidade do processo de criação de estratégias, com características deliberadas e emergentes em maior ou menor grau, em cada fase evolutiva.

Palavras-chaves: estratégia, ciclo de vida, pequena empresa

CONCEPÇÃO E APLICAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO NA GESTÃO DE UMA ORGANIZAÇÃO INDUSTRIAL

Luiz Alex Silva Saraiva (FUNCESI/UNA)

lassaraiva@uol.com.br

Mario Carpegiane da Silva Camilo (VALE)

mario.carpegiane@vale.com



O objetivo neste artigo é discutir como indicadores de desempenho são concebidos e aplicados na gestão industrial. O interesse pelo tema se deve a que, em um contexto de crise como o atual, o controle das operações produtivas adquire imprescindibilidade para que as organizações façam frente às suas demandas de mercado. Nesse sentido, entender como se concebem e aplicam indicadores nos processos, portanto, é mais do que “medir” um desempenho. É saber que tipo de desempenho se observa, o que, por que e como observá-lo, de maneira que as informações sejam, de fato, úteis à organização. Por meio de uma abordagem qualitativa, baseada em pesquisa documental associada a pesquisa de campo, foram entrevistados profissionais diretamente envolvidos com os indicadores de desempenho na área de manutenção de uma organização industrial do setor de mineração. Os principais resultados sugerem que embora na empresa existam indicadores formalmente concebidos para subsidiar a tomada de decisão, por desconhecimento dos empregados, que se limitam a alimentar o sistema com informações, e por concentração da atenção em um único indicador, a gestão de desempenho com base em indicadores de desempenho não é efetiva. Conclui-se que, para melhor desempenho na aplicação de indicadores, é necessário que as organizações estabeleçam rumos estratégicos voltados à sua concepção. Criar ou adaptar as etapas atuais para que a construção de padrões de desempenho atendam às necessidades de conhecimento dos níveis operacionais na aplicação das ferramentas pode incrementar o alcance dos objetivos da organização, de forma a melhorar continuamente a qualidade dos processos organizacionais na área operacional.

Palavras-chaves: Indicadores de Desempenho, -Eficiência, Eficácia, Efetividade, Gestão da Produção.

BALANCED SCORECARD - FERRAMENTA PARA IMPULSIONAR A GESTÃO DO DESEMPENHO EM UMA EMPRESA DE COMUNICAÇÃO

ANTONIA MARIA DOS SANTOS SIQUEIRA (UFRN)

antonias@correios.com.br

José Alfredo Ferreira Costa (UFRN)

alfredo@dee.ufrn.br



A melhoria da Gestão nas empresas é fator relevante para a competitividade no atual cenário de mudanças constantes. Dentre os desafios está a busca pelo equilíbrio organizacional. É necessário considerar a velocidade que o mercado exige e a discrepância existente entre as estratégias formuladas e a realidade das organizações em termos de resultados, em função de vários fatores, entre os quais se destaca a falta de monitoramento e/ou controle das ações planejadas e o respectivo impacto da contribuição das pessoas nas estratégias formuladas. Este artigo aborda um trabalho realizado numa empresa pública de serviços e teve como objetivo averiguar sua adesão ao Balanced Scorecard (BSC), sob a ótica dos cinco princípios da organização focada na estratégia, metodologia de gestão estratégica proposta por Kaplan e Norton (1997). Apresentam-se considerações teóricas acerca de estratégias, tipos de estratégias, BSC e os princípios da organização focada na estratégia. O resultado do estudo concluiu que, de uma forma geral a empresa adota práticas de adesão ao BSC - Balanced Scorecard, buscando o alinhamento às estratégias formuladas por meio da adesão, mesmo que parcialmente, aos cinco princípios da organização focada na estratégia, por meio de uma cultura de desdobramento de estratégias e indicadores estratégicos em desenvolvimento, a qual tem sua origem na Administração Central abrangendo até o nível operacional. Para que a adesão aos princípios ocorra de maneira plena, observou-se a necessidade de buscar mecanismos para superar as fragilidades detectadas, utilizando seus recursos disponíveis e os seus pontos positivos identificados, como por exemplo o elevado nível de compreensão que as pessoas têm em relação ao seu papel na organização e a cultura de monitorar constantemente seus resultados individuais, o que demonstra comprometimento com os resultados organizacionais e se caracterizam elementos facilitadores do processo de adesão aos princípios da organização focada na estratégia.

Palavras-chaves: Estratégias, BSC e Gerenciamento do Desempenho

INTEGRAÇÃO ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE CAPITAL INTELECTUAL DE UMA AUTARQUIA PÚBLICA HOSPITALAR

Fábio Câmara Araujo de Carvalho (USP)
fbcamara@uol.com.br

Clovis Armando Alvarenga Netto (USP)
clovisnt@usp.br

Paulino Graciano Francischini (USP)
paulino.francischini@poli.usp.br



Conceitos e ferramentas associados ao planejamento estratégico, balanced scorecard (BSC) e capital intelectual estão presentes em trabalhos acadêmicos para a gestão em hospitais. Peng et al (2007) realizaram um estudo exploratório visando identificar a importância relativa de indicadores de Capital Intelectual e de performance no setor de saúde de Taiwan. Wu (2005) trata da integração entre o BSC com o Capital Intelectual. Este trabalho tem como objetivo apresentar uma proposta de mapa, com as perspectivas baseadas no BSC, relacionando indicadores de capital intelectual e objetivos estratégicos de uma autarquia pública hospitalar. É utilizado o método de Estudo de Caso único. A pesquisa possibilitou identificar uma visão de indicadores intangíveis para utilização no planejamento estratégico, associados aos objetivos estratégicos do hospital em questão; classificar por importância os indicadores para o hospital; verificar se há similaridade de pensamento por parte das pessoas entrevistadas; e propor aprimoramento ao planejamento estratégico através de uma proposta de mapa baseado em perspectivas do BSC, relacionando os objetivos estratégicos do hospital com indicadores de capital intelectual.

Palavras-chaves: Capital Intelectual, Planejamento Estratégico, Balanced Scorecard, Hospital, Indicadores, Objetivos Estratégicos, Mapa Estratégico

AS INSTITUIÇÕES NO APL DE UVA DE MESA DA REGIÃO DE JALES - SP SOB A ÓTICA DA VELHA ECONOMIA INSTITUCIONAL

Leonardo Francisco Figueiredo Neto (UFMS)

lffneto@nin.ufms.br

Cícero Antônio Oliveira Tredezini (UFMS)

tredezini@uol.com.br

Kelly Wolff Cordeiro (UFMS)

wolff_k@hotmail.com

Gercina Gonçalves da Silva (UFMS)

gercina.goncalves@gmail.com

Gabriel Gualhanone Nemirovsky (UFMS)

gabriel_eco_ufms@hotmail.com



Objetivou-se, através deste trabalho, avaliar o ambiente institucional existente no APL de Jales - SP ligado à produção de uvas de mesa. O estudo baseou-se na Teoria Institucional desenvolvida por Veblen, Hodgson e Commons. Para realizar o trabalho, foram feitas entrevistas com os principais agentes institucionais pertencentes ao APL assim como produtores de uva em Jales. Com o trabalho diagnosticou-se um aparato institucional consolidado, mas com algumas falhas de funcionamento.

Palavras-chaves: Viticultura, Instituições, APL

UTILIZAÇÃO DO QFD PARA AUXILIAR NA CUSTOMIZAÇÃO DE APARELHOS DE AR CONDICIONADO TIPO JANELA

Rogério Royer (FURG)
rogroyer@ufrgs.br



Este trabalho utiliza o QFD, Desdobramento da Função Qualidade, como uma ferramenta para auxiliar a melhoria, e possível customização, de aparelhos de ar condicionado tipo janela. Através da metodologia proposta pela ferramenta, identificam-se os itens de qualidade do aparelho de ar condicionado percebidos como mais importantes pelos clientes, sendo estes denominados de qualidade demandada. Nas matrizes do QFD desenvolvem-se as relações entre estas qualidades demandadas e as características técnicas, assim como as relações entre estas últimas e os diferentes componentes do aparelho, processos produtivos, recursos e custos. Obtém-se, assim, uma priorização da qualidade demandada para auxiliar na definição dos itens do aparelho a serem customizados, buscando alcançar a satisfação do cliente. Da mesma forma, a ferramenta permite ter uma avaliação sobre características técnicas de qualidade demandada e as reais condições de produção, recursos e custos, habilitando ou não a customização de cada item do produto.

Palavras-chaves: QFD, ar condicionado, satisfação do cliente, customização.

PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO: CRIATIVIDADE, INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Adriana Ferreira de Faria (UFV)
adrianaf@ufv.br

Daniel Barreto Morais (UFV)
danielbarretomorais@hotmail.com

Érica Braga Pinto Coelho e Silva (UFV)
ericabpcs@hotmail.com

Mariane Borges Barreto (UFV)
marianeborgesbarreto@yahoo.com.br

Pedro Fernandes dos Santos Dias (UFV)
pedro.producao@gmail.com



Um dos grandes desafios das empresas no cenário econômico atual é a busca contínua pela inovação e pela qualidade. Em virtude das novas exigências do mercado em relação aos produtos e serviços oferecidos, como qualidade, praticidade, inovação originalidade, preço, meio ambiente e outras, as empresas são obrigadas a rever seus diferenciais competitivos e criar processos que sejam capazes de desenvolver novos produtos com eficiência e lucratividade. O desenvolvimento de novos produtos é um processo essencial à competitividade das organizações e a gerência desse processo influencia no desempenho do novo produto no mercado. esse artigo tem como objetivo geral apresentar a experiência didática vivenciada na disciplina Projeto de Produto, no desenvolvimento de um produto de baixa complexidade tecnológica, porém inovador do tipo modelo de utilidade. Apesar da simplicidade do produto proposto, foi possível aplicar as estratégias do processo de desenvolvimento de produtos e perceber a sua importância como tecnologia de gestão e inovação organizacional capaz de aumentar a competitividade das empresas.

Palavras-chaves: Processo de desenvolvimento de produtos; Gestão do desenvolvimento de produtos; Experiências didáticas.

UTILIZAÇÃO DO QFD NO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SOLUÇÕES QUE IMPACTAM NA SUSTENTABILIDADE

Marcelo Andre da Costa Crespo (UNITAU)

marceloacrespo@gmail.com

Álvaro Azevedo Cardoso (UNITAU)

azevedo@unitau.br

Carlos Alberto Chaves (UNITAU)

carlosachaves@yahoo.com.br



Este trabalho mostra a aplicação do QFD (Quality Function Deployment) como ferramenta estratégica no desenvolvimento de produtos e soluções de uma empresa com foco na sustentabilidade. O modelo utilizado tem como aplicação o desenvolvimento de produtos ecologicamente corretos de forma a oferecer valor adicional aos clientes, através da elaboração da matriz da qualidade do produto focada nas principais características ambientais apontadas pelos clientes. O desenvolvimento foi realizado em uma linha de produtos de uma empresa industrial e tomou como base uma pesquisa quantitativa de forma a captar a voz do cliente com relação ao desenvolvimento sustentável, e desenvolvido através da elaboração da tabela de qualidade exigida. O planejamento da qualidade requerida, permitiu que a empresa desenvolvesse um Projeto para Sustentabilidade (DFS) em relação às necessidades dos clientes. A matriz da qualidade elaborada definiu o desenvolvimento de um produto que agregou valor à função marketing, alavancando negócios e permitindo a redução dos custos finais em toda a cadeia do ciclo de vida do produto.

Palavras-chaves: Desdobramento da Função Qualidade (QFD); Sustentabilidade; Projeto para Sustentabilidade (DFS).

GESTÃO DO CICLO DE VIDA DE PRODUTOS: DELIMITAÇÃO DO ESCOPO E PROPOSTA DE DEFINIÇÃO

Eduardo de Senzi Zancul (EESC-USP)
ezancul@yahoo.com

Henrique Rozenfeld (EESC-USP)
roz@sc.usp.br



A gestão do ciclo de vida de produtos ou Product Lifecycle Management (PLM) é um tema de pesquisa abrangente, estudado por disciplinas da engenharia, da administração de empresas e da tecnologia de informação. A abrangência do tema e a variedade de disciplinas envolvidas resultaram no desenvolvimento de diversas visões sobre o gerenciamento do ciclo de vida de produtos. Considerando essa situação, o objetivo deste artigo é apresentar as diversas visões existentes sobre a gestão do ciclo de vida de produtos, discutir a delimitação entre elas e propor uma definição para a gestão do ciclo de vida de produtos com base em uma das visões existentes sobre o tema. O artigo está estruturado em 7 itens. O ponto de partida é o entendimento das fases pelas quais um produto passa, desde a sua concepção até o seu descarte (item 2). Em seguida, são discutidas as diversas visões empregadas hoje na gestão do ciclo de vida de produtos (item 3). Considerando a visão de gestão de dados de produto é apresentada uma definição para PLM (item 4). São discutidas, então, e as diferenças entre o PLM como abordagem de gestão e como recurso de tecnologia da informação (item 5). Por fim, é analisada a importância da gestão do ciclo de vida de produtos - conforme a definição apresentada nesse artigo - para a competitividade da indústria no Brasil (item 6).

Palavras-chaves: Gestão do ciclo de vida de produtos; PLM

ESTRATÉGIAS EMERGENTES NAS ORGANIZAÇÕES COMO FENÔMENOS COMPLEXOS

João Tomé de Araujo Filho (UFPB)
clubemdm@hotmail.com

Robson Fernandes Barbosa (UFPB)
robson_rfb@yahoo.com.br

Diego Fernandes Barbosa (UFCG)
diegocivill@yahoo.com.br



O presente artigo analisa o processo de formação de estratégias nas organizações sob o ponto de vista da teoria da complexidade. Os conceitos de emergência em sistemas complexos são apresentados, bem como os conceitos de estratégia deliberada e estratégia emergente. Esta última, embora conceituada desde a década de 70, só nos últimos anos se tornou muito difundida na literatura e nos meios empresariais e acadêmicos. As duas formas de estratégias (deliberada e emergente) não devem ser encaradas como opostas, mas sim complementares. Elas podem, e devem, interagir simultaneamente no ambiente organizacional. Como objetivo, procurou aprofundar a literatura sobre os fenômenos complexos e sua ligação com estratégia organizacional, segundo o modelo proposto por Mariotto. No final é feita uma análise do modelo de estrutura conceitual proposto por Mariotto em seu artigo "Mobilizando estratégias emergentes". No final, é feita uma análise do modelo de estrutura conceitual proposto por Mariotto em seu artigo "Mobilizando estratégias emergentes". Num cenário de grande complexidade como o atual, integrar os dois tipos de estratégias pode ser o diferencial que as organizações anseiam, na busca de melhores posicionamentos mercadológicos, competitivos e estratégicos.

Palavras-chaves: Estratégia Empresarial, Estratégia Emergente, Complexidade.

MODELAGEM E ANÁLISE DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS EM UM ESCRITÓRIO DE PROJETOS PARA A CONSTRUÇÃO CIVIL

Gisele Mancini Nossar Gomes (IIPR)

gmngomes@hotmail.com

Marco Antonio Buseti de Paula (PUCPR)

marco.buseti@pucpr.br



Organizações trabalham por processos. Cada ato de criar, produzir, vender um produto ou fornecer um serviço pode ser visto como o objetivo de um conjunto de atividades realizadas numa sequência lógica, com determinadas entradas e saídas, utilizando recursos e monitorando o desempenho para o alcance de tal objetivo. □ Independente da forma como esses processos são concebidos, compreendidos e comunicados dentro da organização, eles existem e são determinantes para a qualidade do produto ou serviço a ser entregue ao cliente. □ Muitos dos escritórios na área da Construção Civil não possuem mecanismos de gestão de seus processos organizacionais, gerando desconroles que poderiam ser evitados se no processo de elaboração/produção do Projeto fossem substituídos certos procedimentos não-eficientes por novas formas de execução. □ Os modelos obtidos no mapeamento e modelagem dos diversos processos recorrentes dentro dos escritórios, através de Business Process Management (BPM), permitirão diagnósticos e avaliações - qualitativas e quantitativas - sobre indicadores de desempenho, cuja finalidade é proporcionar ao gestor de um processo (ou de uma organização) uma maneira de otimizar seu processo de negócio e consequentemente aprimorar o serviço prestado ao cliente.

Palavras-chaves: Processo, gestão, modelagem, BPM

GESTÃO AEROPORTUÁRIA EM CABO VERDE: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A ASA

itiel moraes da silva (FAAD)

ithyel@hotmail.com

Mizael Rodrigues Cunha (FAAD)

misaleecunha_7@hotmail.com



Este estudo tem como objetivos analisar o modelo de gestão da ASA, empresa responsável pela administração aeroportuária no país de Cabo Verde, compreender as expectativas de seus funcionários e dos usuários de seus serviços em relação às suas atuais eficiências e deficiências administrativas e operacionais buscando avaliar a possibilidade de uma possível privatização. Para atingir os objetivos propostos, foi elaborado um estudo de caso, em bases quantitativa e qualitativa, utilizando a opinião de funcionários, executivos e passageiros que utilizam os serviços oferecidos pelos aeroportos administrados pela ASA. A análise dos dados permitiu uma visão realista sobre uma eventual privatização dos aeroportos cabo-verdianos administrados pela ASA S.A, apontando, também, para a necessidade de um processo de reflexão e análise de toda a sua gestão, independente da opção por uma privatização.

Palavras-chaves: Estratégia, Gestão, Aeroportos, Privatização, Passageiro

A GESTÃO PARTICIPATIVA EM ENTIDADES DE REPRESENTAÇÃO SOCIAL NA PERSPECTIVA DE SEUS ASSOCIADOS, SEGUNDO O MODELO DE BORDENAVE: UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO DE MORADORES DO BAIRRO PRESIDENTE VARGAS (FORTALEZA -CEARÁ)

Airton Gonçalves Júnior (Sebrae-Ce)
airton@ce.sebrae.com.br

Haline Cordeiro Rodrigues Vicentino (Inape)
halinecordeiro@terra.com.br

Helen Lisboa Pinto (Sebrae-Ce)
helen@ce.sebrae.com.br

Maria Albenisa Gadelha (Funceme)
bena@funceme.br

MARIA WALNEIDE BARROS DE CASTRO GADELHA (Centec)
walbarrosgadelha@hotmail.com



Este artigo tem como objetivo analisar a percepção de membros da associação de moradores do bairro Parque Presidente Vargas, Fortaleza (CE), acerca de sua participação na gestão das políticas da entidade. Como objetivo específico, pretendeu-se aplicar o método do focus group para estudar o modelo de Bordenave junto aos associados da entidade de representação social. De maneira abrangente, gestão participativa é uma filosofia ou doutrina que valoriza a participação das pessoas no processo de tomar decisões sobre diversos aspectos da administração das organizações. O estudo foi de natureza qualitativa com emprego do método Focus Group, podendo, também, ser classificado como pesquisa exploratória descritiva, uma vez que foi analisada a percepção de membros da associação de bairro Parque Presidente Vargas acerca da participação popular no fortalecimento da democracia na gestão das políticas públicas da associação. A pesquisa foi realizada em duas fases, sendo a primeira alcançada através de revisão bibliográfica; a segunda fase, por sua vez, desenvolvida por meio da efetivação das etapas de planejamento, condução das sessões, análise e relatório de método do Focus Group. Os resultados apontaram que a participação dos associados nas ações da associação ainda não alcança os três graus mais elevados de participação numa organização, do ponto de vista do acesso ao controle das decisões pelos seus membros. Observa-se como uma das

principais limitações da pesquisa a definição do perfil dos participantes, visto a identificação da população dar-se a partir das fichas já existentes na associação. Ademais, os associados não representam a totalidade da comunidade do bairro.

Palavras-chaves: Gestão participativa; Associação de bairro; Participação

ESTUDO SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DA FERRAMENTA BALANCED SCORECARD (BSC) PARA UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE DO SETOR AGRÁRIO

Zirlene Alves da Silva Santos (UFOP)

santoszirlene@em.ufop.br

Cristina Silva Okano (UFOP)

cristinaokano@yahoo.com.br

Washington Luís Vieira da Silva (UFOP)

wlvsilva@hotmail.com



Este artigo apresenta a contribuição do Balanced Scorecard para a competitividade, sobrevivência e gestão estratégica das pequenas empresas. Aborda a utilização de ferramentas e técnicas de Gestão que podem contribuir para a excelência empresarial. Estuda-se uma empresa de pequeno porte, produtora de hortaliças que não possui nenhuma metodologia gerencial definida e nem utiliza análise formal sobre seu desempenho. Por meio dos procedimentos metodológicos de levantamento bibliográfico e estudo de caso, faz-se uma análise comparativa entre o sistema de gestão tradicional da pequena empresa e do sistemas de gestão utilizando o Balanced Scorecard (BSC). O estudo demonstra que o BSC pode ser considerado uma importante ferramenta de gestão para a pequena empresa na medida em que favorece o gerenciamento dos resultados e a cultura organizacional através da avaliação do desempenho empresarial por meio do enfoque nas perspectivas financeiras, do cliente, dos processos internos e de aprendizado e crescimento e, por conseguinte, o alcance de uma gestão estratégica.

Palavras-chaves: Gestão Estratégica. Balanced Scorecard (BSC). Pequena Empresa. Processo produtivo de hortaliças.

ESTILOS DE ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS - ESTUDO DOS NÍVEIS DE CONFLITO A PARTIR DA VISÃO INTERACIONISTA.

Arcelo Luis Pereira (UTFPR)

arcelolp@gmail.com

Marcelo Guelbert (UTFPR)

guelbert@bol.com.br

Tanatiana Ferreira Guelbert (UTFPR)

guelbert@utfpr.edu.br

Jorge Carlos C. Guerra (UTFPR)

jccguerra@yahoo.com.br

Sonia Ana Charchut Leszczynski (UTFPR)

soniana@utfpr.edu.br



Com a finalidade de contribuir para os estudos em gestão de pessoas no setor público, o presente artigo teve por objetivo analisar o nível de conflito existente dentro de uma organização pública a partir de uma visão interacionista. A pesquisa caracteriza-se como sendo um estudo de caso de natureza exploratória dentro de uma abordagem quantitativa. Foram aplicados questionários com 59 servidores administrativos de um órgão público pertencente ao Poder Executivo, sendo uma Autarquia Federal de regime especial, vinculada ao Ministério da Educação, com representatividade em toda a Federação. Os resultados evidenciaram que as relações entre os servidores propiciam conflitos funcionais e disfuncionais. Conclui-se, preliminarmente, que há necessidade dos gestores buscarem estratégias para controlar e até eliminar determinados modelos de conflitos considerados disfuncionais, ou seja, prejudiciais ao clima organizacional, a produtividade e, conseqüentemente, à gestão eficaz do setor público.

Palavras-chaves: Conflito, Estratégia de Controle, Gestão de Pessoas, Setor Público.

ORGANIZAÇÃO DE UMA ÁREA DE NOVOS NEGÓCIOS E PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS NEGÓCIOS

Willian Kazutoshi Yuki (FECILCAM)

yuki_epa@yahoo.com.br

Thays J. P. Boiko (FECILCAM)

thaysperassoli@bol.com.br

Thalita Damaris Sminka dos Santos (FECILCAM)

thalitasminka@yahoo.com.br

Tânia Maria Coelho (FECILCAM)

coelho.tania@ymail.com



Nos últimos anos as organizações têm procurado se renovar com o objetivo de acompanhar o desenvolvimento tecnológico, procurando atender as exigências do mercado consumidor com produtos e serviços produzidos com tecnologias mais avançadas. Neste contexto, uma cultura empreendedora faz-se extremamente necessária. Sendo o foco desta pesquisa o Empreendedorismo Corporativo e seu objetivo organizar uma área de novos negócios e propor um modelo de desenvolvimento de novos negócios. A pesquisa foi desenvolvida em uma empresa do Estado do Paraná que atua na cadeia produtiva do frango e está em processo de transformação para grupo empresarial. O referencial teórico utilizado no desenvolvimento da pesquisa é brevemente exposto. O método de abordagem utilizado foi o qualitativo, sendo que a pesquisa classifica-se, quanto aos fins como descritiva, exploratória, metodológica e intervencionista e, quanto aos meios, como estudo de caso, documental, de campo, bibliográfica, pesquisa ação e participante. Destaca-se o fato de não terem sido encontrados trabalhos que tratam do assunto considerado nesta pesquisa. Os objetivos do Grupo considerados foram atingidos, no que diz respeito à organização da área de novos negócios. O modelo de desenvolvimento de novos negócios proposto é de fácil entendimento e pode ser facilmente adaptado caso ocorra à necessidade de tal, além disso, este pode ser adaptado a outras empresas.

Palavras-chaves: Empreendedorismo Corporativo; Novos Negócios; Modelo de Desenvolvimento.

ESTRATÉGIAS EM ORGANIZAÇÕES COOPERATIVAS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA PARANAENSE

Reginaldo Borges (UTFPR)

regi_borges@hotmail.com

Cezar Augusto Romano (UTFPR)

caromano@utfpr.edu.br

João Luiz Kovaleski (UTFPR)

kovaleski@utfpr.edu.br



O objetivo deste artigo é analisar profundamente as estratégias da Cooperativa Agroindustrial Lar, do Estado do Paraná no período compreendido entre 1990-2000. O presente trabalho foi desenvolvido com base em dados primários obtidos através de entrevista e questionário, e dados secundários através de documentos disponibilizados pela Cooperativa, dados publicados pela Organização das Cooperativas do Brasil e da revisão bibliográfica clássica e atual a respeito do tema. Verificou-se que a Cooperativa a partir da década de 90, com a abertura dos mercados e a globalização da economia, mudou radicalmente sua visão de mercado objetivando novos produtos e serviços e deixando de lado a visão de somente atender o seu quadro social. Constatou-se também que a partir de 1990, as ações das forças do modelo de Porter (1986) foram intensas, com ênfase ao crescimento e acirramento da concorrência, fato que contribuiu significativamente para a mudança de rumo nos negócios da Cooperativa.

Palavras-chaves: Estratégias, Globalização, Mudança Organizacional

ESTRATÉGIAS DE PRODUÇÃO: ESTUDO DE CASO DAS ESTRATÉGIAS DE CONTEÚDO E PROCESSO NA PRODUÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Rodrigo Cesar Reis de Oliveira (UFPE)

rodrigoio@yahoo.com.br

José Bezerra Honório (UFPE)

admjb@yahoo.com.br

Amanda Herculano da Costa (UFPB)

amandacostajp@hotmail.com



O presente artigo destina-se de forma exploratório-descritiva a investigar os aspectos inerentes a gestão estratégica de serviços. Tem como premissa básica a análise das relações entre os conteúdos e processos utilizados e planejados na execução de serviços educacionais de uma escola particular de João Pessoa-PB. Para tal investigação, adotou-se como base de análise do conteúdo, utilizando planos, políticas, filosofias definidos pela organização e os respectivos processos, sendo estes últimos as metodologias e práticas operacionais de prestação de serviços que servem de arcabouço metodológico para o alcance dos conteúdos propostos. Esta perspectiva de conteúdo e processo é relacionada às estratégias de produção - EP. No setor de serviços, o estudo das EP mostra-se ainda latente devido à escassez de abordagens sobre tal temática. Desse modo, a pesquisa concentrou-se no estudo da incorporação do conhecimento das estratégias de conteúdo e de processo na efetivação dos serviços educacionais de uma escola da cidade de João Pessoa - PB. A pesquisa objetivou analisar as estratégias de conteúdo e processo existentes numa escola particular, observando, a partir da perspectiva de seus dirigentes, os impedimentos e os mecanismos utilizados para o equilíbrio e harmonia das estratégias de conteúdo e de processo.

Palavras-chaves: Gestão de Serviços, Estratégias de Produção, Serviços Educacionais

AS TRANSFORMAÇÕES DO TRABALHO E SEU IMPACTO NA QVT

Robson Fernandes Barbosa (UFPB)

robson_rfb@yahoo.com.br

Dayann Fernandes Barbosa (UFPB)

dayanfeb@yahoo.com.br

Raisse Fernandes Barbosa (UFRN)

raissefb@yahoo.com.br

Natália de Almeida Ferraz (UFCG)

nataliaferraz.ufcg@yahoo.com.br

Francisco Ribeiro Barbosa (UEPB)

ribasfranciscopb@yahoo.com.br



O presente artigo aborda a transformação do trabalho e sua evolução no tocante aos modelos de gestão e tem por objetivo entender as formas de organização do trabalho e sua relação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O objetivo do trabalho é mostrar que a medida á medida que as pessoas foram reagindo de acordo com as suas insatisfações no trabalho, devido a um grau elevado de exploração da força física e outros fatores não declarados, foram surgindo estudos que se mostraram preocupados com o ser humano no seu âmbito de trabalho. Dessa forma, é um estudo de natureza qualitativa, cuja base metodológica é a pesquisa bibliográfica, focalizando abordagens, teorias, pensamentos, conceitos e idéias de autores relevantes desta área, como também uma percepção breve no pensamento sociológico. Através desta gestão, parece ser possível associar ou aproximar os interesses dos colaboradores com os interesses organizacionais. Nessa perspectiva, esse estudo serve como uma reflexão sobre as formas de trabalho no desenvolver da sociedade capitalista. Assim, conclui-se que a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma alternativa para administradores, técnicos e pesquisadores objetivando combater os efeitos negativos do taylorismo-fordismo, no qual envolve a preocupação com a satisfação das necessidades das pessoas e a humanização das relações de trabalho.

Palavras-chaves: QVT, Organização do Trabalho, Gestão do Conhecimento, Gestão Participativa.

CULTURA ORGANIZACIONAL E ESTILOS DE LIDERANÇA NO CONTEXTO PÓS-AQUISIÇÃO

Aline de Fatima Chiaradia Valadão (UNITAU)
afvaladao@yahoo.com.br

Adriana Leonidas de Oliveira (UNITAU)
adrianaleonidas@uol.com.br

Maurilio Gomes Magalhães (UNITAU)
mago56@uol.com.br

Carlos Alberto Maximo Pimenta (UNIFEI)
carlosalbertopimenta@gmail.com



Esta pesquisa teve como objetivo analisar o impacto da aquisição nos estilos de liderança, assim como o papel da liderança na construção de sua cultura organizacional. O estudo foi conduzido em uma empresa de autopeças, localizada no Sudeste do Brasil. Foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa, com delineamento de estudo de caso, adotando-se como instrumentos questionário de diagnóstico de cultura organizacional com líderes e liderados, questionário de liderança com líderes e relatórios relativos a gestão de pessoas fornecidos pela empresa. A amostra foi composta por 111 líderes e 345 funcionários. Resultados apontaram que a Cultura Organizacional da empresa estudada classifica-se em suas dimensões como voltada a processos, que possui um sistema fechado e em contrapartida um controle fraco, porém tem equilíbrio quanto à definição de empresa voltada a tarefas e preocupada com pessoas. Tem funcionários que se vêem como parte da empresa e outros que se identificam com sua função, ou seja, tem equilíbrio na dimensão paroquial versus profissional e a empresa também é orientada quanto a seguir normas e diretrizes, não esquecendo a satisfação de seus clientes. Resultados revelaram que embora os líderes estejam cientes do estilo de liderança (9/9) requerido pela empresa, ainda tentam se adaptar a este modelo, sendo que influenciam a Cultura Organizacional atual com conceitos, métodos de trabalho e condução de gestão. Conclui-se que o gerenciamento da cultura organizacional baseado nos valores atuais da organização corporativa da qual a unidade pólo pertence é um importante trabalho a ser desenvolvido.

Palavras-chaves: Liderança, Cultura Organizacional, Aquisição.

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE UMA REDE VIA SATÉLITE EM CADEIA NACIONAL DE LOJAS DE VAREJO

Carlos Alberto da Costa Rebello (CEFET)
rebello@click21.com.br

Ilda Maria de Paiva ALmeida Spritzer (CEFET)
spritzer@cefet-rj.br



Considerando a dinâmica e as constantes modificações do mundo atual, somente crescem as organizações que se integram e se fortalecem para melhor se adaptarem às mudanças. As organizações, como sistemas vivos, se relacionam com o meio formando associações, interagindo e reagindo às pressões de mercado, tecnológicas e sociais para a sua perpetuação. A comunicação é fator essencial neste processo de integração e controle da organização, sobretudo na economia globalizada. Este trabalho tem por objetivo mapear os resultados da implantação e operação de uma rede convergente de serviços numa cadeia nacional de lojas de varejo franquizadas, baseada em comunicações por satélite utilizando pequenos e versáteis terminais VSAT. Esta rede tem o propósito de ser a base da infraestrutura de telecomunicações para a integração, otimização, padronização, agilização e crescimento do negócio da empresa. Para atingir este objetivo será utilizada a metodologia de pesquisa de estudo de caso de uma empresa do setor de cosméticos com a proposta de apresentar a motivação, a estratégia e os resultados dos seus indicadores operacionais.

Palavras-chaves: TIC, comunicação por satélites, VSAT, convergência de serviços

O ELO DE LIGAÇÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO VARIÁVEL E O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Vânia Medianeira Flores Costa (UFSM)

vaniac@smail.ufsm.br

Luciana Flores Battistella (UFSM)

luttibattistella@gmail.com

Vania de Fátima Barros Estivaleta (UFSM)

vaniafibe@terra.com.br

Vivian Flores Costa (UFSM)

vivi_06@hotmail.com



A transformação organizacional consiste em buscar a capacitação e o estabelecimento de sistemas criativos e flexíveis de gestão que permitam maior comprometimento das pessoas envolvidas, integrando-as em todos os processos administrativos e produtivos das organizações. Além de estimular a procura de novas estratégias que auxiliem as empresas a tornarem-se mais ágeis, dinâmicas e competitivas com relação ao mercado em que atuam. Stoner e Freeman (1999) salientam que, na década de 90, ocorreram mudanças dramáticas nas relações entre governo, sindicato, organização e trabalhador. Mudanças que transformaram sua forma de interagirem, proporcionando uma maior abertura e flexibilidade para a implementação de programas internos nas organizações. Destaca-se a proliferação dos programas de remuneração variável, tornando-se para muitas organizações uma alternativa de conciliação dos interesses de ambas as partes, empregador e empregado. Com base no exposto, o objetivo geral dessa pesquisa foi o de identificar as principais influências do programa de participação nos resultados no comprometimento organizacional dos colaboradores da empresa Alfa. A análise dos dados, primeiramente, permitiu concluir que em termos gerais o programa de participação nos resultados implementado pela empresa Alfa vem conseguindo influenciar o comprometimento organizacional dos colaboradores estudados. Visto que, o programa tem conseguido atingir resultados positivos no decorrer de cada ano. Considera-se como principal fator desses resultados positivos a maneira como o programa foi e continua sendo implementado, ou seja, por meio de uma divulgação adequada, clara e transparente através das reuniões, cartilhas, folhetos, murais, informativos internos que conseguem esclarecer o método adotado bem como, os objetivos da empresa com relação ao programa.

Palavras-chaves: Comprometimento, remuneração variável, participação nos lucros e/ou resultados.

**SESSÃO TEMÁTICA PÔSTER 06:
08 de outubro de 2009 das 16h30 às 18h30**

**A EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL COM PROJETOS DE
TRANSPosição DE ÁGUAS - LIÇÕES PARA O DO RIO SÃO
FRANCISCO - TN_STO_099_665_12814**

*Cesar das Neves (UERJ)
Anderson Portugal Cardoso (UERJ)*

**PROCESSO DE CONTROLE DE EMERGÊNCIA EM TERMINAL
TERRESTRE DE DISTRIBUIÇÃO DE PETRÓLEO E DERIVADOS -**

TN_STP_099_665_13814

*Marcio Rocha Rangel (UFF)
Gilson Brito Alves Lima (UFF)*

**REAPROVEITAMENTO DA ÁGUA DAS CHUVAS: ESTUDO SOBRE O
PROGRAMA UM MILHÃO DE CISTERNAS - TN_STP_099_665_14016**

Demétrius de Brito Coelho Júnior (UFRN)

Mathaeus de Castro Bastos (UFRN)

DINO ENZO MEDEIROS DA ROCHA (UFRN)

Marcela Squires Galvão (UFRN)

AS NOVAS FRONTEIRAS DO PETRÓLEO BRASILEIRO -

TN_STO_099_666_13123

Leonardo Antonio Monteiro Pessôa (COPPE/UFRJ)

Rodrigo Abrunhosa Collazo (COPPE/UFRJ)

Luiz Carlos Torres (CHM)

Virgílio José Martins Ferreira Filho (COPPE/UFRJ)

**ESTUDO DA CONCENTRAÇÃO ATMOSFÉRICA DE CO2 COM
APLICAÇÃO DE ANÁLISE DE REGRESSÃO - TN_STO_099_666_12821**

Jocelise Jacques de Jacques (UFRGS)

Liane Werner (UFRGS)

**O USO DE FONTES DE ENERGIA LIMPA NA MATRIZ ENERGÉTICA DA
INDÚSTRIA PAULISTA: UM PASSO PARA A REDUÇÃO DA POLUIÇÃO
ATMOSFÉRICA - TN_STO_099_666_12676**

Flávia de Castro Camioto (EESC-USP)

Mariana Sarmanho de Oliveira Lima (USP/UFG)

Daisy Aparecida do Nascimento Rebelatto (EESC-USP)

**VIABILIDADE DE PROJETOS DE MECANISMO DE
DESENVOLVIMENTO LIMPO (MDL) EM ATERROS SANITÁRIOS PARA
INVESTIDORES: UM ESTUDO DE CASO DO PBGAGE -**

TN_STO_099_666_14153

CARLOS CÉSAR DE OLIVEIRA (UNINOVE)

EDUARDO GINESI DA SILVA (UNINOVE)

MARIA TEREZA SARAIVA DE SOUZA (UNINOVE)



**O BALANÇO DE ENERGIA ÚTIL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO
ENERGÉTICA - TN_STO_099_666_13129**

*Alvaro Afonso Furtado Leite (UESC)
Maruedson Pires Martins (UESC)*

**ENERGIA RENOVÁVEL: A ENERGIA DO HIDROGÊNIO APLICADA À
GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA ATRAVÉS DE CÉLULAS À
COMBUSTÍVEL - TN_STO_099_666_13714**

*ricardo santos Roggia (FSMA)
Paula Fernanda Scovino de Castro Ramos Gitahy (FSMA)
Alexandre dos Santos Netto (FSMA)
Christina de Castro Venério (FSMA)
Leonard Willians Junior (FSMA)*

**ECOEFIÊNCIA COMO FATOR DE INOVAÇÃO NAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO -**

TN_STO_099_667_13932

*Jordania Louse Silva Alves (UFPE)
Herlane Suele Alves Martins (UFPE)
Denise Dumke de Medeiros (UFPE)*

O IMPACTO DA INDÚSTRIA NAS RELAÇÕES COM O MEIO-AMBIENTE

- TN_STO_099_667_13877

*Maria da Graça Saraiva Nogueira (UFPEL)
Gilmar DAgostini Oliveira Casalinho (UFPEL)
Jaqueline Dilly (UFPEL)*

**ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS ECO-EFICIENTES NA GESTÃO
AMBIENTAL: UM ESTUDO DE CASO NA SERRA GAÚCHA -**

TN_STO_099_667_12510

*Éliana Andrea Severo (UCS)
Pelayo Munhoz Olea (UCS)
Jefferson Marçal da Rocha (UNIPAMPA)*

**IMPLANTAÇÃO DE TÉCNICAS DA METODOLOGIA DE PRODUÇÃO
MAIS LIMPA, NA PRODUÇÃO DE EMBALAGENS DE MADEIRA, EM
UMA EMPRESA DO SETOR METAL MECÂNICO -**

TN_STO_099_667_12961

*Michele Otobelli Bertéli (UCS)
Neide Pessin (UCS)*

**PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL EM EMPRESAS DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS. UM ESTUDO DE CASO
NAS EMPRESAS DE ÔNIBUS DO RIO DE JANEIRO -**

TN_STO_099_667_14119

*Ronaldo da Silva Cavalheiro (LATEC)
Luis Celso da Silva (LATEC-UFF)
Oswaldo Luís Gonçalves Quelhas (LATEC-UFF)*

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO AMBIENTAL EM DUAS OPERAÇÕES
DE FABRICAÇÃO DE GRANDE PORTE - TN_STO_099_667_12607**

Miguel Afonso Sellitto (UNISINOS)

Miriam Borchardt (UNISINOS)

Giancarlo Medeiros Pereira (UNISINOS)

**A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL PARA A
EMPRESA: O CASO DE UMA CONSTRUTORA DE GRANDE PORTE -**

TN_STP_099_667_14568

Nathália de Oliveira Pacheco (UFRN)

Roseane Rodrigues da Silveira (UFRN)

Joyce Elanne Mateus Celestino (UFRN)

Karen Maria da Costa Mattos (UFRN)

**A LOGÍSTICA REVERSA DOS BARES E RESTAURANTES: A GESTÃO
DOS RESÍDUOS SÓLIDOS DOS ESTABELECIMENTOS DE ILHÉUS,
BAHIA. - TN_STP_099_667_13564**

Maiana Portella de Novaes (UESC)

katianny gomes santana estival (UESC)

**ECOEFIÊNCIA NA INDÚSTRIA MOVELEIRA: ANÁLISE DO SETOR E
ESTUDO DE CASO DE UMA FÁBRICA DE MÓVEIS SOB MEDIDA -**

TN_STP_110_729_14068

Tito Armando Rossi Filho (UNISINOS)

Isaac Pergher (UNISINOS)

ANÁLISE CRÍTICA ENTRE PRODUÇÃO MAIS LIMPA E ECODESIGN -

TN_STP_099_667_12880

Breno Phelipe Sabado Brito (UNAMA)

viton carlos monteiro nunes (UNAMA)

Antonio Erlindo Braga Junior (UNAMA)

**CIMENTO TIPO PORTLAND: UMA APLICAÇÃO DA ANÁLISE DO
CICLO DE VIDA SIMPLIFICADA - TN_STP_110_729_14630**

elbert muller nigri (UFMG)

Eduardo Romeiro Filho (UFMG)

Sonia Denise Ferreira Rocha (UFMG)

**A PARTICIPAÇÃO DOS ENGENHEIROS DE PRODUÇÃO NA GESTÃO
AMBIENTAL EMPRESARIAL - TN_STP_099_667_13069**

Júlio César de Almeida (FASA)

Gisele Figueiredo Braz (FASA)

**PROPOSTA DE UTILIZAÇÃO DE INSTRUMENTOS PARA GESTÃO
AMBIENTAL: CONFECÇÃO DE PRODUTOS PASSÍVEIS DA
UTILIZAÇÃO DA LOGÍSTICA REVERSA - TN_STO_099_668_14657**

Tatiene Martins Coelho (UNESP)

Rosani de Castro (UNESP)

Plínio Silvio Julioti (UNESP)

**DESENVOLVIMENTO DE MOLDES DE CONCRETO PARA FUNDIÇÃO
DE PEÇAS COMO ALTERNATIVA PARA REDUZIR A GERAÇÃO DE
RESÍDUOS SÓLIDOS - TN_STO_099_668_12476**

Christian Egidio da Silva (ITA/GERDAU)
José Honorato de Barcelos Neto (GERDAU)
Luiz Carlos Silidônio Júnior (GERDAU)
Amir Rlvaroli Júnior (GERDAU)

**O PROGRAMA SAÚDE, TRABALHO E MEIO AMBIENTE DA UFF:
COMO A UNIVERSIDADE PODE EMPREENDER UMA PROPOSTA DE
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - REFLEXÕES NO CAMPO DE
TRATAMENTO DO LIXO ELETRÔNICO - TN_STO_099_668_13323**

Marco Brandão (UFRJ)
Sandra Maria do Amaral Chaves (UFF)

**OS BENEFÍCIOS AMBIENTAIS E ECONOMICO-FINANCEIROS DE
POLÍTICAS DE LOGÍSTICA REVERSA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS
NO BRASIL - TN_STO_099_668_13761**

Fabricio Molica de Mendonça (UFSJ)
Eduardo Correia Miguez (UFRJ)
Rogério de Aração Bastos do Valle (UFRJ)

**LOGÍSTICA REVERSA E PRÁTICAS CORRENTES NO SETOR DE
RECICLAGEM - TN_STO_110_730_13420**

Augusto da Cunha Reis (PUC-Rio)
Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda do Carmo (PUC-Rio)
Isao Nishioka (PUC-Rio)

**O SUCESSO NA PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE ATRAVÉS DA
UTILIZAÇÃO DE BIODIESEL - TN_STO_099_668_13279**

Sérgio Escorsim (UEPG)
Alexandre Milkiewicz Sanches (UTFPR)
Oswaldo Gomes Junior (UEPG)

**ENERGIA A PARTIR DE LODO DE ESGOTO E RESÍDUOS SÓLIDOS -
TN_STO_099_668_14464**

Rogério Carlos Traballi (UNIP)
Ieda Kanashiro Makiya (UNIP)

**CONSCIÊNCIA AMBIENTAL PAUTADA NA LOGÍSTICA REVERSA:
ESTUDO MULTICASO. - TN_STO_099_668_14477**

Yeda Maria Pereira Pavão (UNIVALI)
Simone Sehnem (UNIVALI)
Lucila Maria de Souza Campos (UNIVALI)

**RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO NOS CENTROS
URBANOS - UMA AMEAÇA À SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL -
TN_STO_110_730_13904**

*Maria Bernadete Fernandes Vieira de Melo (UFPB)
Hélder Rodrigues Cacimiro (UFPB)
Tatyana Karla Oliveira Régis (UFPB)*

**GESTÃO AMBIENTAL NAS POLÍTICAS DO SETOR DE TRANSPORTES
COLETIVOS EM NATAL/RN - TN_STO_099_668_13726**

*Fernanda Barreto de Almeida Rocha (UFRN)
Marianna Cruz Campos (UFRN)*

**PARCERIA ENTRE O SETOR CERVEJEIRO E O PECUARISTA
LEITEIRO: UM ESTUDO DE CASO - TN_STO_099_668_12768**

*Marcio Silva Borges (UFRRJ)
Silvestre Prado de Souza Neto (UFRRJ)*

**COMPARAÇÃO ENTRE O TRATAMENTO BIOLÓGICO E FOTO-
QUÍMICO DO EFLUENTE DA INDÚSTRIA DE PRODUÇÃO TÊXTIL -
TN_STP_099_668_14565**

*Jorge Marcos Rosa (UNINOVE)
Patrícia Alves de Oliveira (UNINOVE)
Salomon Momy Levy (UNINOVE)
Elesandro Antonio Baptista (UNINOVE)
José Carlos Curvelo Santana (UNINOVE)*

**APLICAÇÃO DE RESÍDUO INDUSTRIAL PARA ISOLAMENTO
TÉRMICO DE AMBIENTES - TN_STP_099_668_14522**

*Michelle Paiva Cruz (UFRN)
Rodrigo José Pires Ferreira (UFRN)
George Santos Marinho (UFRN)*

**UMA POLÍTICA CCE BASEADA NO PROCESSO DE PRODUÇÃO DE
BIODIESEL PELO REUSO DO ÓLEO DE FRITURAS DA CIDADE DE
SÃO PAULO - TN_STP_099_668_13969**

*Juliana Giraçol (UNINOVE)
Kelly Cristina Passarini (UNINOVE)
Silvério Catureba da Silva Filho (UNINOVE)
Felipe Araújo Calarge (UNINOVE)
José Carlos Curvelo Santana (UNINOVE)*

**ESTUDO DO RENDIMENTO METÁLICO NA PRODUÇÃO DE LIGAS DE
ALUMÍNIO SAE 305 UTILIZANDO FOLHAS DE ALUMÍNIO EM FORNO
ELÉTRICO A INDUÇÃO - TN_STP_099_668_14307**

*Antônio Rodrigo Valentim (UTFPR)
ivanir Luiz de Oliveira (UTFPR)
João Luiz Kovaleski (UTFPR)*

**O PAPEL DO ENGENHEIRO DE PRODUÇÃO NO LICENCIAMENTO
AMBIENTAL: O RUÍDO EMITIDO PELA INDÚSTRIA EM COMPARAÇÃO
AO RUÍDO PERMITIDO LEGALMENTE - TN_STP_099_668_13171**

André Fonseca Félix (IFET)

Inara de Pinho Nascimento Vidigal (FEAMIG)

**RECUPERAÇÃO DE SOLOS ATRAVÉS DO REUSO DE AGREGADOS
DA CONSTRUÇÃO CIVIL E EFLUENTES DOMÉSTICOS -**

TN_STP_099_668_13662

Kelly Cristana Passarini (UNINOVE)

Salomon Mory Levy (UNINOVE)

Rosângela Maria Vanalle (UNINOVE)

Elias Basile Tambourgi (UNICAMP)

José Carlos Curvelo Santana (UNINOVE)

**A IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DO
SETOR DE FABRICAÇÃO DE ARTEFATOS DE COURO -**

TN_STP_099_668_12989

KATTY MARIA DA COSTA MATTOS (UFSCar)

Ana Beatriz Perriello Leme (UFSCar)

Marcos Roberto Monteiro (UFSCar)

Karen Maria da Costa Mattos (UFRN)

**LOGÍSTICA REVERSA DE RESÍDUOS INDUSTRIAIS: ESTUDO DE
CASO EM UMA EMPRESA PROCESSADORA DE ALIMENTOS -**

TN_STP_110_730_13720

Andréia Marize Rodrigues (FCAV-UNESP)

Marcelo Giroto Rebelato (FCAV-UNESP)

Isabel Cristina Rodrigues (FATEC)

Maycoon Marcello dos Santos (FIC)

**DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DA ATIVIDADE DE POSTOS DE
COMBUSTÍVEIS NO MUNICÍPIO DE PARNAMIRIM-RN -**

TN_STP_099_668_12842

Ana Clea Marinho Miranda Catunda (UFRN)

Karen Maria da Costa Mattos (UFRN)

Carlos Henrique Catunda Pinto (UFRN / UERN)

DAYVISSON CABRAL FERREIRA (UFRN)

**GERENCIAMENTO DA RECICLAGEM DE RESÍDUOS DE ALUMÍNIO EM
UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO - TN_STP_099_668_12940**

Jaqueline Terezinha Martins Correia Rodrigues (SENAI)

Janete Catarina Martins Corrêa (Olvebra)

**ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA LEGISLAÇÃO AMBIENTAL, GESTÃO E
DESTINAÇÃO DOS RCD - RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO E
DEMOLIÇÃO NO MUNICÍPIO DE PARNAMIRIM/RN: UM ESTUDO DAS
CONSTRUTORAS LIGADAS AO SINDUSCON/RN -
TN_STP_110_730_13464**

*Alcimar Laurentino dos Santos (UFRN / PEP)
Carlos Henrique Catunda Pinto (UFRN / UERN)*

**EDUCAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO LOCAL: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O PÓLO
GESSEIRO DO ARARIPE - PERNAMBUCO - TN_STO_109_722_12758**

*Natallya de Almeida Levino (UFPE)
Eurico Cavalcanti Pincovsky de Lima (UFPE)
Joana Coelho Viana (UFPE)*

**A INOVAÇÃO NOS ALAMBIGUES GAÚCHOS -
TN_STO_098_660_13899**

*Letícia Martins de Martins (CESUCA)
Ramsés Andrigo Silveira (Unilasalle)*

**A CONFIGURAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE CONHECIMENTO PARA
APOIO À INOVAÇÃO - UM ESTUDO NO PÓLO CALÇADISTA EM
CAMPINA GRANDE - TN_STO_098_660_13843**

*Ricardo Jorge Araújo Silva (UFPE)
Abraham Benzaquen Sicsú (UFPE)
ANTONIO PIRES CRISÓSTOMO (UFPE)*

**COMPREENDENDO A DINÂMICA DO CONHECIMENTO PARA INOVAR
EM GESTÃO - TN_STO_098_660_14272**

*Reinaldo Lopes Ferreira (FDC)
João Martins da Silva (UFMG)*

**O PAPEL DAS PRÁTICAS DE ENSINO NA FORMAÇÃO DO PERFIL
PROFISSIONAL E DO COMPORTAMENTO EMPREENDEDOR DOS
UNIVERSITÁRIOS - TN_STO_109_722_13680**

*Gisele Seabra Abraham (CESUPA)
Rafael Lobato de Mattos e Boulhosa (CESUPA)*

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO CAPITAL HUMANO NO
DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE DE INOVAR EM EMPRESAS
BRASILEIRAS - TN_STO_098_660_12837**

*Ingrid Paola Stoeckicht (UFF)
Carlos Alberto Pereira Soares (UFF)
Wainer da Silveira e Silva (UFF)*

**AVALIAÇÃO DE PROJETO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E
VANTAGEM COMPETITIVA BASEADAS EM TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO EM PEQUENA EMPRESA - TN_STO_098_660_13506**

Rodrigo Franco Gonçalves (epusp)
Fernando José Barbin Laurindo (epusp)
Marcelo Schneck de Paula Pessôa (epusp)

**A RELAÇÃO UNIVERSIDADE-EMPRESA NA UFS: UMA
INVESTIGAÇÃO A PARTIR DO DIRETÓRIO DOS GRUPOS DE
PESQUISA DO CNPQ - TN_STO_109_722_14498**

Felipe Andrade Martins (UFS)
José Ricardo de Santana (UFS)

**MUDANÇA TECNOLÓGICA EM EMPREENDIMENTOS
AUTOGESTIONÁRIOS: UM CASO DA INDÚSTRIA TÊXTIL. -
TN_STO_098_660_13080**

Marcos de Carvalho Dias (UFSCar)

**CAPTURANDO O CONHECIMENTO DO CLIENTE PARA GERAR A
INOVAÇÃO: ESTUDOS DE CASO - TN_STO_098_660_12709**

Cristina Blanco Padovani (USP)
Roberto Gilioli Rotondaro (USP)

**CLASSIFICAÇÃO DE PROCESSOS NACIONAIS DE INOVAÇÃO -
TN_STO_098_660_13143**

Roberto Minadeo (UNIEURO)

**INOVAÇÃO NO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS:
PESQUISA DE CAMPO EM EMPRESAS REPRESENTATIVAS DA
INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO CIVIL - TN_STO_098_660_13561**

Marina Rodrigues Brochado (CEFET)
Carlos Roberto Joia Hozumi (CEFET)
Carlos Alberto Pereira Soares (UFF)
Marcos Muniz Moreira (UFF)
José Artur d'Oliveira Mussi (CEFET)

**GESTÃO DA INOVAÇÃO E O PROCESSO DE ALINHAMENTO
ESTRATÉGICO DA SUBSIDIÁRIA BRASILEIRA: CASO DA EMPRESA
ALFA - TN_STO_098_660_13298**

Dusan Schreiber (UFRGS)
Ivan Antônio Pinheiro (UFRGS)

**GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA DESENVOLVIMENTO DE NOVOS
PRODUTOS: UM ESTUDO DE CASO NA AGROINDÚSTRIA DE CARNES
DE AVES NO PARANÁ - TN_STP_098_660_14516**

Norma Brambilla (UTFPR)
Vania Lionço (UTFPR)
Hélio Gomes de Carvalho (UTFPR)

**GESTÃO INTEGRADA EMPRESARIAL: APLICAÇÃO DO SISTEMA DE
INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG) EM UMA MICRO EMPRESA NA
REGIÃO DE JOINVILLE-SC - TN_STP_098_660_12854**

*ADALBERTO JOSÉ TAVARES VIEIRA (UDESC)
Heloisa H. T. T. Vieira (IBPEX)
Adelmo Anselmo Martins (UDESC)*

**SIGNIFICADO DO DINHEIRO: UMA PERCEPÇÃO DE GRADUANDOS -
TN_STP_098_660_13159**

*LOUSANNE CAVALCANTI BARRÓS (CEPEAD/UFGM)
ESTER ELIANE JEUNON (Unihorizont)*

**GESTÃO DE PESSOAS EM ORGANIZAÇÕES A IMPORTÂNCIA DOS
VALORES ORGANIZACIONAIS NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM
ORGANIZACIONAL: UMA ANÁLISE CRÍTICA - TN_STP_098_660_14252**

*Angelita Freitas da Silva (UFSM)
Vânia Medianeira Flores Costa (UFSM)
Rosméri Elaine Essy Hoch (UFSM)
Taís de Andrade (UFSM)
Guerino Antônio Tonin (UFSM)*

**INDICAÇÕES GEOGRÁFICAS NO BRASIL: ASPECTOS GERAIS DE UM
CERTIFICADO DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL -**

TN_STP_098_660_14650
*BRUNO DUTTON RAMÓS (INPI)
Cristina Gomes de Souza (CEFET/RJ)*

**DETERMINANTES DE MECANISMOS DE APROPRIABILIDADE
UTILIZADOS EM EMPRESAS INOVADORAS: UMA PROPOSTA DE
PESQUISA - TN_STO_098_661_13131**

*Cintya Cristiane de Oliveira Soares Lima (Unifor)
José Ednilson de Oliveira Cabral (Unifor)*

**TRANSFERÊNCIA TECNOLÓGICA DE UM SISTEMA DE
MONITORAMENTO AUTOMATIZADO DA PRODUÇÃO: BENEFÍCIOS E
DIFICULDADES - TN_STO_098_661_13166**

*CRISTIAN DEKKERS KREMER (UTFPR)
João Luiz Kovaleski (UTFPR)
Luiz Alberto Pilatti (UTFPR)*

**ANÁLISE DA METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS POR
PROCESSOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA ORGANIZAÇÃO
FARMACÊUTICA - TN_STO_109_723_14321**

*Priscila Ferraz Soares (UFRJ)
Mariana Villares Martins (UFRJ)
Guido Vaz Silva (UFRJ)
Debora Michele Morone D'aiuto (IFRJ)
Daniel Pacheco Lacerda (UFRJ)*

PROPRIEDADE INTELECTUAL NO ENSINO TÉCNICO -

TN_STO_098_661_13808

Marcelo Luiz Soares Pereira (INPI)

Ruth Epsztejn (REDETEC)

Maria da Gloria de Faria Leal (CEFET/RJ)

**CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO ESTRATÉGICA DE INSTITUIÇÕES
DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - TN_STO_098_661_12813**

Hernan Edgardo Contreras Alday (FESPSP)

José Antonio Arantes Salles (UNINOVE)

**SISTEMATIZAÇÃO DE PROCESSOS DE CRIAÇÃO, MANUTENÇÃO E
DIFUSÃO DO CONHECIMENTO: ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DE SOFTWARE - TN_STO_098_661_13332**

VIVIANE CORDEIRO NUNES (UFRJ)

Vinícius Carvalho Cardoso (UFRJ)

**GESTÃO DO CONHECIMENTO: UMA ABORDAGEM SISTÊMICA
BASEADA EM PROCESSOS E ONTOLOGIAS -**

TN_STO_098_661_12910

Samuel Fernandes Ribeiro (UFSC)

**SOFTWARES LIVRES: UMA ALTERNATIVA EFICIENTE E
COMPETITIVA: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO -**

TN_STO_098_661_12939

Luciana Helena Crnkovic (UNINOVE)

Sérgio Luiz do Amaral Moretti (UNINOVE)

**AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIA DE IDENTIFICAÇÃO EM
CONFINAMENTOS NO BRASIL: DOIS ESTUDOS DE CASO -**

TN_STO_098_661_12959

Priscilla Cristina Cabral Ribeiro (UFOP)

Mário Otávio Batalha (UFSCAR)

Annibal Jose Scavarda (BYU)

**GOVERNANÇA DE TIC E GESTÃO DE REDES HUMANAS- UMA
PROPOSTA DE INTEGRAÇÃO - TN_STO_098_661_14400**

MONICA MARIA LEAL CANEDO (UFPE)

ANA AMÉLIA BATISTA DA SILVA (UFPE)

**COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DE EMPREENDEDORES DA
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TN_STO_098_661_12861**

Ariel Berti (FTEC)

Daniela Bagatini (UNISC)

Rejane Frozza (UNISC)

CAPTURANDO O CONHECIMENTO DO CLIENTE PARA GERAR A INOVAÇÃO: ESTUDOS DE CASO

Cristina Blanco Padovani (USP)
crispadovani@ig.com.br

Roberto Gilioli Rotondaro (USP)
rotondar@cwaynet.com.br



O objetivo desse artigo, a partir do framework de Crossan, Lane e White (1999), é analisar a possibilidade de colocar o conhecimento do cliente no conhecimento organizacional de forma a criar a inovação, por causa do conhecimento acumulado.. Neste contexto, o artigo considera que o cliente pode ajudar no processo de inovação de seus fornecedores. O método de pesquisa escolhido foi o estudo de casos múltiplos, com dois casos em empresas de serviço, para a entrevista foi aplicado um questionário semi-estruturado. Foram entrevistados diretores e gerentes envolvidos no processo do conhecimento organizacional. Durante as entrevistas conceitos como inovação, user innovation e conhecimento organizacional foram validados nas empresas entrevistadas. No final desse artigo foi possível identificar o melhor lugar para o cliente no framework de Crossan, Lane e White (1999) e também identificar o papel do cliente, por meio de seu conhecimento, no processo de inovação de seus fornecedores. Foi analisado também que tipo e estratégia de inovação foram usados por essas empresas para capturar a inovação vinda do conhecimento do cliente.

Palavras-chaves: Estratégia, aprendizado organizacional, inovação

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO CAPITAL HUMANO NO DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE DE INOVAR EM EMPRESAS BRASILEIRAS

Ingrid Paola Stoeckicht (UFF)

ingrid@inei.org.br

Carlos Alberto Pereira Soares (UFF)

carlos.uff@globo.com

Wainer da Silveira e Silva (UFF)

wainer_uff@yahoo.com



Um dos fatores que restringe o desempenho de uma organização encontra-se nos modelos de gestão de recursos organizacionais adotados, ainda fortemente arraigados em práticas administrativas típicas da era industrial. Torna-se imperativo, portanto, que os gestores repensem princípios, processos e práticas que se traduzam em modelos de gestão inovadores e alinhados a uma economia baseada no conhecimento de forma a alavancar sua capacidade de inovação. Este trabalho apresenta um estudo realizado com 35 empresas de diversos portes e setores sobre sua Capacidade de Inovar, a partir de uma análise de práticas, sistemas e modelos adotadas na gestão de seu Capital Humano. Por meio da aplicação do Modelo de Avaliação do Grau de Inovação Organizacional^Ô, foram analisados 19 indicadores relacionados às práticas de Gestão do Capital Humano, considerados importantes para o desenvolvimento da capacidade de inovar de uma organização. Os resultados parecem indicar haver uma correlação significativa entre a capacidade de inovar das empresas analisadas e os modelos de gestão do Capital Humano adotados por estas organizações.

Palavras-chaves: Inovação, Gestão Organizacional, Capacidade de Inovar, Capital Humano, Diagnóstico de Inovação

MUDANÇA TECNOLÓGICA EM EMPREENDIMENTOS AUTOGESTIONÁRIOS: UM CASO DA INDÚSTRIA TÊXTIL.

Marcos de Carvalho Dias (UFSCar)
marcosdias@dep.ufscar.br



As transformações pelas quais passou a indústria brasileira, principalmente na década de 90, com a abertura comercial e exposição desta indústria à concorrência externa, resultou na modernização dos setores industriais, por um lado, e por outro na falência diversas empresas, dentre elas muitas da indústria têxtil. Em consequência surgem iniciativas de trabalhadores destas empresas falidas, que passam a assumi-las de maneira autogestionária, e incorporam elementos características desta forma de gestão, como a decisão coletiva em relação à produção. Desta forma, este trabalho buscou analisar como são tomadas as decisões de inovação tecnológica em uma empresa autogestionária do setor têxtil, e quais as consequências destas decisões para os sócio-trabalhadores. Por meio de uma pesquisa em que foi utilizado um questionário com questões abertas, contatou-se que as decisões sobre inovação tomadas coletivamente permitem a manutenção da competitividade do empreendimento sem a eliminação de postos de trabalho, concluindo-se que a produção por meio da autogestão representa uma alternativa à manutenção de trabalho e renda.

Palavras-chaves: Autogestão; Inovação Tecnológica; Indústria Têxtil.

CLASSIFICAÇÃO DE PROCESSOS NACIONAIS DE INOVAÇÃO

Roberto Minadeo (UNIEURO)
rminadeo@yahoo.com



A inovação é um fator cada vez mais decisivo para a estratégia empresarial, pois permite o lançamento de produtos com maior valor, e que possuem o importante papel de projetarem a imagem de liderança da marca. Dessa forma, a empresa se protege dos riscos de ser apenas uma dentre inúmeras a produzirem itens de baixa tecnologia, a preços baixos - e com conseqüente baixa rentabilidade. O presente artigo visa apresentar e classificar alguns processos de inovações de companhias nacionais - dado que os livros acadêmicos utilizados na maioria das vezes são de autores estrangeiros, e, dessa forma, nossos estudantes podem estar mais afeitos às realidades das grandes companhias estrangeiras do que das nossas - que, provavelmente serão aquelas a oferecerem a eles as oportunidades de praticar o que aprenderam na vida universitária. Cabe destacar que não há qualquer visão ufanista, pois o Referencial Teórico procurou apontar alguns dos conhecidos problemas, porém, também se faz importante divulgar o que vem sendo feito - que pode servir de benchmarking a algumas companhias que estejam necessitando apresentar inovações, bem como de instituições de ensino e pesquisa que podem realizar alianças junto a essas companhias visando oferecer soluções ao mesmo tempo em que obtêm maiores recursos e qualificam seus quadros de pesquisadores.

Palavras-chaves: Inovação, Estratégia Empresarial, Gestão

GESTÃO DA INOVAÇÃO E O PROCESSO DE ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DA SUBSIDIÁRIA BRASILEIRA: CASO DA EMPRESA ALFA

Dusan Schreiber (UFRGS)

dschreiber@ea.ufrgs.br

Ivan Antônio Pinheiro (UFRGS)

iapinheiro@ea.ufrgs.br



O tema de internacionalização das empresas vem obtendo destaque tanto na literatura acadêmica como corporativa, principalmente nas últimas duas décadas, marcadas pela consolidação da tendência de globalização e, em especial, de fusões e aquisições, no âmbito das empresas transnacionais. Os motivos e a forma de internacionalização são amplamente debatidos e pesquisados, do mesmo modo como a transferência do conhecimento entre as matrizes e subsidiárias. Recorrentemente são apresentados estudos onde a matriz detém o conhecimento superior à organização adquirida. Nestes casos a gestão da inovação implica em diferentes combinações de conhecimentos entre as duas plantas, onde, normalmente, a matriz dita as regras, não apenas em virtude da localização do centro do poder, como, também, pelo nível de conhecimento técnico mais elevado, em relação à subsidiária. No entanto, em muitos casos a subsidiária é constituída por meio de aquisição de uma empresa em operação e apresenta níveis altos de conhecimento. No presente artigo é apresentado o caso de uma empresa gaúcha, fabricante de produtos de alta tecnologia, que foi adquirida por uma transnacional canadense e na posição de subsidiária foi desafiada para realizar o alinhamento à política de inovação, em nível global, da matriz.

Palavras-chaves: Inovação, Internacionalização, Estratégia

AVALIAÇÃO DE PROJETO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E VANTAGEM COMPETITIVA BASEADAS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM PEQUENA EMPRESA

Rodrigo Franco Gonçalves (epusp)

rofranco@osite.com.br

Fernando José Barbin Laurindo (epusp)

fjblau@usp.br

Marcelo Schneck de Paula Pessoa (epusp)

mpessoa@terra.com.br



Muitos projetos de inovação tecnológica desenvolvidos por pequenas empresas e que visam obter benefícios de financiamento e/ou incubação são baseados em tecnologia da informação. Neste contexto, a pequena empresa deve demonstrar que seu projeto constitui de fato uma inovação e que forma um todo coerente, dentro de uma estratégia de negócio. Este artigo apresenta, a partir de um estudo de caso, uma discussão acerca de como caracterizar a inovação tecnológica e como realizar o alinhamento estratégico desta, com a TI e o posicionamento de produto/mercado.

Palavras-chaves: inovação tecnológica, tecnologia da informação, pequenas empresas, alinhamento, estratégia

INOVAÇÃO NO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: PESQUISA DE CAMPO EM EMPRESAS REPRESENTATIVAS DA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO CIVIL

Marina Rodrigues Brochado (CEFET)
marinabrochado@gmail.com

Carlos Roberto Joia Hozumi (CEFET)
carlostrjh@hotmail.com

Carlos Alberto Pereira Soares (UFF)
carlos.uff@globo.com

Marcos Muniz Moreira (UFF)
marcosmm@superig.com.br

José Artur d'Oliveira Mussi (CEFET)
arturmussi@gmail.com



Este trabalho aborda o treinamento e o desenvolvimento de pessoas em gestão de projetos na Indústria da Construção Civil. Com base em pesquisa bibliográfica foram levantadas algumas das técnicas mais recentes sobre o tema estudado, enquanto no trabalho de campo buscou-se identificar as práticas adotadas em empresas representativas do setor. A partir da análise dos dados apurados, é proposto um conjunto de práticas inovadoras para a qualificação e o aperfeiçoamento profissional dos recursos humanos em empresas construtoras. Fator primordial para aumento da produção e motivação funcional.

Palavras-chaves: T & D; Gestão de Pessoas; Inovação.

A CONFIGURAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE CONHECIMENTO PARA APOIO À INOVAÇÃO - UM ESTUDO NO PÓLO CALÇADISTA EM CAMPINA GRANDE

Ricardo Jorge Araújo Silva (UFPE)

araujomail@gmail.com

Abraham Benzaquen Sicsú (UFPE)

sicsu@fundaj.gov.br

ANTONIO PIRES CRISÓSTOMO (UFPE)

antonio.crisostomo@univasf.edu.br



As organizações baseadas em conhecimento incorporam uma maior especialidade de atividades de modo a lograrem mais vantagens competitivas de suas ações. Não se deve unicamente pensar em planejar as ações de conhecimento, mas agregar estas aos movimentos estratégicos da organização. O trabalho trata de um estudo realizado no APL de calçados em Campina Grande e mostra as ações efetivas de facilitar a criação de conhecimento entre seus atores, baseado em modelo proposto por Von Krogh et al (2001). Resultados mostram que algumas empresas realizam sozinhas atividades que facilitam a criação do Conhecimento, mas que em sua maioria não há esse tipo de ação. Atividades entre empresas e fornecedores ou instituições de apoio foram vista com as mais eficazes para inserir valor em suas atividades de gestão do conhecimento.

Palavras-chaves: Gestão do Conhecimento, Estratégia, Práticas, Performance

A INOVAÇÃO NOS ALAMBIQUES GAÚCHOS

Leticia Martins de Martins (CESUCA)

letmartins@terra.com.br

Ramsés Andriago Silveira (Unilasalle)

ramses.andriago@hotmail.com



Os alambiques gaúchos se uniram e criaram projeto: Alambiques Gaúchos, administrado pela Associação de Produtores de Cana-de-açúcar do Rio Grande do Sul - APRODECANA. Este, com o objetivo de mostrar ao mercado nacional e internacional a qualidade da cachaça produzida, a mais de dois séculos, no sul do Brasil. Os alambiques gaúchos estão, constantemente, se preparando para competirem no mercado internacional. Neste sentido, este artigo busca-se caracterizar as atividades de inovação dos alambiques gaúchos como fator competitivo. Para realizar este trabalho foi utilizado como método o quantitativo-descritivo, por meio do envio de questionários para os alambiques gaúchos. Após o recebimentos os dados foram tabulados e analisados. Por fim, pôde-se concluir que a maioria dos alambiques (69,23%) inovou nos últimos três anos. As inovações de produto e processos foram classificadas como incremental e radical, e as estratégias de inovação dos alambiques foram imitativas. A inovação dos alambiques está diretamente ligada ao processo de Certificação do INMETRO. Sendo assim, a inovação dos alambiques foi devido a uma oportunidade específica (Certificação do INMETRO) ou influenciada pelo mercado.

Palavras-chaves: inovação; competitividade; alambiques gaúchos

COMPREENDENDO A DINÂMICA DO CONHECIMENTO PARA INOVAR EM GESTÃO

Reinaldo Lopes Ferreira (FDC)
reinaldo@rlf.com.br

João Martins da Silva (UFMG)
jms@ufmg.br



O desafio perene de todos os tempos é dominar a dinâmica do conhecimento numa conexão com a produção dos bens e dos serviços necessários à vida de boa qualidade. Descartes, Francis Bacon, Galileu Galilei e Newton apresentaram propostas nesse sentido, sob a perspectiva da ciência, enquanto Taylor propôs que esse desafio fosse enfrentado na administração científica da fábrica. Do mesmo modo, o domínio da dinâmica do conhecimento esteve no cerne da revolução permanente da qualidade japonesa, seja por meio de um modelo genérico de inovação de gestão, conforme proposta da Associação dos Cientistas e Engenheiros Japoneses (JUSE), seja por meio das práticas representadas pelo Sistema Toyota de Produção. A partir da década de 90, diversos autores concentraram-se na compreensão da dinâmica do conhecimento e sua gestão como forma de alavancar e manter a competitividade e sustentabilidade das organizações. O tema é abordado, neste artigo, a partir da revisão da literatura e de um estudo de caso no setor de biotecnologia.

Palavras-chaves: Conhecimento, Inovação, Gestão, Qualidade, Competitividade, Sustentabilidade.

CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO ESTRATÉGICA DE INSTITUIÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Hernan Edgardo Contreras Alday (FESPSP)

hernanc@terra.com.br

José Antonio Arantes Salles (UNINOVE)

jasalles@terra.com.br



Este trabalho apresenta contribuições para a gestão estratégica das instituições de ciência e tecnologia, baseada em uma das configurações de Mintzberg integrada a um sistema de avaliação de desempenho com indicadores adequados à natureza dessas instituições. Para desenvolver esta perspectiva, foi realizado um levantamento da literatura sobre modelos de gestão e sistemas de avaliação de desempenho, bem como sobre a gestão das instituições de ciência e tecnologia - C&T no Brasil, notadamente na identificação dos stakeholders dessas organizações; foi aplicado um questionário junto aos líderes de pesquisa na instituição de C&T selecionada, e foram realizadas entrevistas com os gestores desta instituição, para analisar os resultados obtidos e para discutir a aplicabilidade da proposta para a gestão daquela instituição. Os resultados demonstraram que a proposta de um sistema de gestão baseado na configuração adhocrática associado a um sistema de medição de desempenho do tipo Balanced Scorecard tem aplicabilidade nas instituições de C&T.

Palavras-chaves: gestão estratégica, avaliação de desempenho, configurações de Mintzberg, instituições de C&T

COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DE EMPREENDEDORES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ariel Berti (FTEC)

arielfberti@hotmail.com

Daniela Bagatini (UNISC)

bagatini@unisc.br

Rejane Frozza (UNISC)

frozza@unisc.br



O presente artigo insere-se na perspectiva de estudo do universo das empresas de tecnologia da informação e a competitividade das organizações a partir das competências individuais dos empreendedores. Para tanto, apresenta uma matriz das cocompetências do empreendedor da área de tecnologia da informação, construída a partir de uma análise das características inerentes ao sucesso empresarial e da articulação entre os saberes essenciais (conhecimentos, habilidades e atitudes) ao desenvolvimento e sustentação do negócio.

Palavras-chaves: tecnologia da informação, competências profissionais de empreendedores

GESTÃO DO CONHECIMENTO: UMA ABORDAGEM SISTÊMICA BASEADA EM PROCESSOS E ONTOLOGIAS

Samuel Fernandes Ribeiro (UFSC)
samuefribeiro@gmail.com



As mudanças na economia mundial vêm acontecendo em velocidades crescentes, demandando cada vez mais flexibilidade e capacidade de adaptação das organizações. O uso do conhecimento, por sua vez, pode torná-las capazes de acompanhar esses movimentos. Os processos empresariais, além de vistos como estados de um sistema chamado organização, podem ser utilizados como espinha dorsal da utilização do conhecimento. A gestão do conhecimento orientada aos processos objetiva trabalhar o conhecimento no contexto da cadeia de valor, contribuindo para a criação de valor ou melhoria de eficiência. De maneira complementar, as ontologias e a mineração de textos são auxiliares importantes na construção da base de conhecimento corporativa. Dessa forma, neste trabalho é apresentado um conjunto de conceitos e ferramentas que cobrem boa parte das etapas necessárias a um projeto de gestão do conhecimento.

Palavras-chaves: gestão do conhecimento, processos, ontologias, mineração de textos

SOFTWARES LIVRES: UMA ALTERNATIVA EFICIENTE E COMPETITIVA: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Luciana Helena Crnkovic (UNINOVE)

crnkovic20@yahoo.com.br

Sérgio Luiz do Amaral Moretti (UNINOVE)

moretti@uninove.br



O gerenciamento, forma e distribuição da informação, é o principal foco desse trabalho. O sistema de informação - SI de uma empresa é um recurso fundamental independente do seu porte ou ramo de atividade cujo bom gerenciamento pode ser capaz de potencializar processos, gerar conhecimento e criar vantagens competitivas. Contudo, o alto custo da aquisição de bens de TI, principalmente de softwares proprietários se torna um grande obstáculo para sua implantação abrindo, por outro lado, uma oportunidade de mercado para o software livre- SL, opção gratuita e com bom desempenho. Para investigar um processo de migração para SLs conduzimos uma pesquisa em uma cooperativa de ensino médio na qual pode-se observar o crescimento da importância do SI em sua operação. Na empresa em questão pode-se identificar, após a implantação dos SLs, um aumento da sinergia interdepartamental, maior dinamismo nas atividades por conta da eficiente obtenção das informações, e maior confiabilidade no SI no que se refere à segurança. No que se refere aos softwares livres, pode-se observar claramente sua competitividade frente aos softwares proprietários.

Palavras-chaves: Sistema de informação, software livre, eficiência

AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIA DE IDENTIFICAÇÃO EM CONFINAMENTOS NO BRASIL: DOIS ESTUDOS DE CASO

Priscilla Cristina Cabral Ribeiro (UFOP)

priscr@ig.com.br

Mário Otávio Batalha (UFSCAR)

dmob@power.ufscar.br

Annibal Jose Scavarda (BYU)

annibal@rdc.puc-rio.br



Este artigo tem como objetivo avaliar uma tecnologia de identificação na cadeia brasileira de carne bovina por meio de dois estudos de caso. A cadeia de carne brasileira desde o início de 2008 tem passado por restrições as exportações de suua carne pro problemas detectados na rastreabilidade pela União Européia. A rastreabilidade pode ser vista como um meio de se garantir a segurança alimentar e o controle da qualidade e sanidade animal desde as fazendas até o consumidor. As tecnologias de identificação como o código de barras e a RFID permitem que os produtores, confinamentos, frigoríficos e varejo possam ter acesso a informações dos animais. Contudo, alguns agentes utilizam métodos tradicionais como os brincos plásticos para controle de seus animais. A pesquisa é de abordagem qualitativa, com o método de estudo de caso e como instrumento de pesquisa utilizou entrevistas semi-estruturadas, com perguntas abertas e fechadas. Os confinamentos que foram escolhidos para a amostra não utilizam a RFID, mas esta é reconhecida como algo necessário para um controle maior de suas operações.

Palavras-chaves: Avaliacao, rastreabilidade, tecnologia de informacao, carne bovina

DETERMINANTES DE MECANISMOS DE APROPRIABILIDADE UTILIZADOS EM EMPRESAS INOVADORAS: UMA PROPOSTA DE PESQUISA

Cintya Cristiane de Oliveira Soares Lima (Unifor)

cintya@dezz.com.br

José Ednilson de Oliveira Cabral (Unifor)

ednilson@cnpat.embrapa.br



Uma das atividades que deve ser adotada pelas empresas na eficiente gestão da inovação é a Gestão do Capital Intelectual, tendo por objetivo administrar estrategicamente a proteção dos direitos das inovações. Assim, este ensaio teórico busca responder o que determina a escolha de um mecanismo de apropriabilidade em relação a outro, sendo seu objetivo geral a proposição de um modelo conceitual sobre os determinantes da utilização desses mecanismos em empresas inovadoras. Para consecução dos objetivos do trabalho, realizou-se pesquisa bibliográfica em profundidade, pela qual se revisou a literatura teórica e empírica sobre os mecanismos disponíveis e seus determinantes. Como resultado dessa avaliação, propõe um modelo teórico-analítico-integrativo constituído por proposições em torno de mecanismos utilizados, visando à orientação a pesquisas empíricas futuras.

Palavras-chaves: apropriabilidade, inovação, tecnologia

TRANSFERÊNCIA TECNOLÓGICA DE UM SISTEMA DE MONITORAMENTO AUTOMATIZADO DA PRODUÇÃO: BENEFÍCIOS E DIFICULDADES

CRISTIAN DEKKERS KREMER (UTFPR)

cristian_dk@ig.com.br

João Luiz Kovaleski (UTFPR)

kovaleski@utfpr.edu.br

Luiz Alberto Pilatti (UTFPR)

lapilatti@utfpr.edu.br



O objetivo principal deste artigo consiste em identificar, por meio dos dados levantados em um estudo piloto, quais foram os principais resultados da transferência e implementação de uma nova tecnologia de monitoramento automatizado da produção de uma indústria metalúrgica de médio porte, com o propósito de verificar os principais benefícios e as dificuldades encontradas no processo. Este estudo de caso foi realizado em uma indústria metalúrgica de médio porte, localizada na cidade de Castro no interior do Estado do Paraná. Os resultados da análise estatística dos dados referentes aos questionários respondidos pelos colaboradores indicaram que a empresa obteve resultados convincentes com a transferência e implementação desta inovação tecnológica, inclusive na melhoria dos seus processos produtivos. Porém, verificou-se que a falta de pessoal qualificado e do treinamento adequado para utilização de novas tecnologias restringiu resultados mais satisfatórios.

Palavras-chaves: Transferência de tecnologia, Implementação, Monitoramento, Produção.

SISTEMATIZAÇÃO DE PROCESSOS DE CRIAÇÃO, MANUTENÇÃO E DIFUSÃO DO CONHECIMENTO: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE SOFTWARE

VIVIANE CORDEIRO NUNES (UFRJ)
VIVIANE.C.NUNES@HOTMAIL.COM
Vinícius Carvalho Cardoso (UFRJ)
vinicius@poli.ufrj.br



Este trabalho apresenta a análise de uma ferramenta que auxilia na manutenção, difusão e criação do conhecimento em projetos de implantação, operação e versão de aplicativos do tipo ERP. Basicamente, pretende-se verificar a aplicação desta ferramenta como uma tecnologia de apoio às práticas de Gestão do Conhecimento nas organizações, bem como os benefícios que podem ser adquiridos com a sua utilização. Assim, o trabalho lida com conceitos, definições e teorias acerca da Gestão do Conhecimento a fim de balizar o entendimento do leitor sobre o referido tema. Posteriormente será realizado um Estudo de Caso capaz de ilustrar as deliberações defendidas no presente estudo.

Palavras-chaves: gestão de conhecimento; criação de conhecimento; conversão do conhecimento

PROPRIEDADE INTELECTUAL NO ENSINO TÉCNICO

Marcelo Luiz Soares Pereira (INPI)

marceloluiz@predialnet.com.br

Ruth Epsztejn (REDETEC)

ruth.e@terra.com.br

Maria da Gloria de Faria Leal (CEFET/RJ)

maria.leal@ig.com.br



O objetivo principal deste artigo é contribuir para a difusão da cultura da proteção dos ativos intelectuais gerados nas instituições de ensino técnico de nível médio, responsáveis pela formação do cidadão/trabalhador e do pesquisador iniciante e, ao mesmo tempo, servir de instrumento para que se possa elaborar uma proposta de disseminação deste tema ao corpo discente deste nível de ensino. Este artigo apresenta um estudo acerca do conhecimento de propriedade intelectual demonstrado pelos alunos e docentes de uma escola técnica do estado do Rio de Janeiro. Trata-se de uma pesquisa qualitativa quanto à natureza dos dados, que receberam tratamento quantitativo, caracterizando-se como um estudo de caso por ter contextualizado a temática da Propriedade Intelectual em uma escola técnica representativa da Fundação de Apoio à Escola Técnica - FAETEC. Considerando os resultados da pesquisa realizada, são feitas sugestões acerca de vários modelos de implementação de tal temática nos cursos técnicos de nível médio, de forma a atender o estudante e pesquisador iniciante sobre as formas de proteção dos ativos intangíveis produzidos pelo mesmo.

Palavras-chaves: Propriedade intelectual, Educação profissional, Educação técnica.

GOVERNANÇA DE TIC E GESTÃO DE REDES HUMANAS- UMA PROPOSTA DE INTEGRAÇÃO

MONICA MARIA LEAL CANEDO (UFPE)
monicalealcanedo@gmail.com
ANA AMÉLIA BATISTA DA SILVA (UFPE)
ana.bsilva@gmail.com



Esta pesquisa propõe um design de arquitetura de integração da área de TI com a área de Negócio focado no desenvolvimento de um ambiente adequado à criação e disseminação de conhecimento com foco nos projetos prioritários do Governo, em um modelo de governança de TI coordenado e descentralizado. Tomando-se por base o Modelo de Governança do Governo do Estado de Pernambuco e um de seus mecanismos de integração de TI ao Negócio, foi criado um modelo baseado em 5 fases do processo de criação e disseminação do conhecimento, orientado a definição de políticas, padrões e normas de TIC.

Palavras-chaves: Governança de TI, Gestão do Conhecimento, Governo Digital, Gestão de Redes Humanas

A EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL COM PROJETOS DE TRANSPOSIÇÃO DE ÁGUAS - LIÇÕES PARA O DO RIO SÃO FRANCISCO

Cesar das Neves (UERJ)

cdn@poli.ufrj.br

Anderson Portugal Cardoso (UERJ)

andersonporugal@gmail.com



A história do homem na Terra está totalmente relacionada à água que é um bem essencial para o seu bem-estar e para manutenção dos ecossistemas. As principais civilizações da antiguidade estavam próximas a bacias hidrográficas e souberam adequar-se a situações de inundações ou de escassez de água construindo represas e aquedutos. Atualmente esse bem se torna cada vez mais escasso e seu acesso mais difícil, sendo necessário definir sistemas de direitos de uso seja para construções de novas represas ou canais de irrigação. No Brasil, algumas regiões metropolitanas possuem acesso à água através de transposições de rios, não sendo novidade o projeto de integração do Rio São Francisco. Analisando as experiências internacionais mostra-se que intervenções deste tipo têm grande potencial para a geração de riqueza num país, havendo, no entanto, exceções, decorrentes de erros de condução de projetos. O objetivo desse trabalho é analisar os projetos de transposições em alguns países selecionados destacando os pontos positivos e negativos de cada um esperando com isso contribuir para a discussão da transposição do rio São Francisco. Mostra-se que cada vez mais se torna necessário o estudo minucioso de cada projeto de transposição, quanto a possíveis problemas: ecológicos, técnicos do projeto e operacionais e administrativos.

Palavras-chaves: Transposição de bacias hidrográficas, Integração de bacias hidrográficas, Rio São Francisco.

O USO DE FONTES DE ENERGIA LIMPA NA MATRIZ ENERGÉTICA DA INDÚSTRIA PAULISTA: UM PASSO PARA A REDUÇÃO DA POLUIÇÃO ATMOSFÉRICA

Flávia de Castro Camioto (EESC-USP)

flaviacamioto@yahoo.com.br

Mariana Sarmanho de Oliveira Lima (USP/UFG)

msarmanho@natal.digi.com.br

Daisy Aparecida do Nascimento Rebelatto (EESC-USP)

daisy@prod.eesc.usp.br



O meio ambiente está sendo bastante afetado pelas atividades desenvolvidas pelo homem. A atividade industrial consome muito recurso natural e contribui bastante para a poluição atmosférica. Diante disso, um dos responsáveis pelo aquecimento global é a indústria, devido ao alto consumo de combustíveis fósseis. O presente artigo tem o objetivo de apresentar uma pesquisa, em fase de planejamento, que pretende identificar fatores intervenientes na adoção de energias limpas nos principais setores industriais do Estado de São Paulo por meio da Técnica do Incidente Crítico e da Análise Conjunta, técnica estatística multivariada de análise de dados. Os resultados esperados da pesquisa será permitir às empresas usuárias e não-usuárias de energias limpas a mensuração de forma mais objetiva dos benefícios oriundos da utilização destes energéticos nos processos produtivos, assim como ao governo estabelecer estratégias adequadas para orientar e estimular a adoção de energias que promovem baixo impacto ao meio ambiente. Como forma de atingir esses resultados, o presente trabalho irá mostrar uma etapa inicial desta pesquisa que é apresentar a importância do uso de fontes de energia limpa na matriz energética da indústria brasileira e estimular discussões que ajudarão na conclusão da proposta de trabalho.

Palavras-chaves: energia limpa, fatores intervenientes, técnica do incidente crítico, análise conjunta.

ESTUDO DA CONCENTRAÇÃO ATMOSFÉRICA DE CO₂ COM APLICAÇÃO DE ANÁLISE DE REGRESSÃO

Jocelise Jacques de Jacques (UFRGS)

jocelise.jacques@ufrgs.br

Liane Werner (UFRGS)

liane@producao.ufrgs.br



Este estudo busca alertar aos profissionais de Engenharia de Produção sobre a significativa responsabilidade que esta área do conhecimento possui sobre um dos mais relevantes temas ambientais discutidos atualmente. Neste estudo, além de reeatar dados e prognósticos sobre as condições do planeta caso o modelo de produção permaneça como o atual, analisou-se objetivamente a concentração atmosférica de CO₂ - um dos principais gases do efeito estufa - utilizando a análise de regressão e tendo como variável explicativa o montante de emissões acumuladas de CO₂. Avaliou-se então, um modelo, visando obter estimativas da concentração atmosférica de CO₂ em cenários a curto, médio prazo e longo prazo. Nas previsões alcançadas com o emprego do modelo pode-se observar que mesmo dentro de uma perspectiva otimista de esforço para reduções de emissão, os índices de concentração de CO₂ permanecerão em crescimento por que são resultados do acúmulo de emissões ao longo do tempo. Isto demonstra a necessidade de transformações mais profundas que aquelas implementadas atualmente e ressalta o papel da engenharia de produção na busca de soluções efetivas e inovadoras, que envolvam quebra de paradigmas e real inserção de valores ambientais dentro das empresas.

Palavras-chaves: Concentração Atmosférica de CO₂; Análise de Regressão Linear, Produção Mais Limpa.

AS NOVAS FRONTEIRAS DO PETRÓLEO BRASILEIRO

Leonardo Antonio Monteiro Pessoa (COPPE/UFRJ)
lampessoa@terra.com.br

Rodrigo Abrunhosa Collazo (COPPE/UFRJ)
rodrigocollazo@uol.com.br

Luiz Carlos Torres (CHM)
torres.luizcarlos@hotmail.com

Virgilio José Martins Ferreira Filho (COPPE/UFRJ)
virgilio@ufrj.br



O petróleo é um recurso mineral de importância estratégica. Referentemente ao Brasil, sua exploração é realizada preponderantemente no mar, mas ao contrário das fronteiras terrestres nacionais, já estabelecidas há muito, o limite para exploração do leito e subsolo marinhos estão sendo definidos em pleno século XXI. A apresentação das fronteiras limite para exploração do petróleo no mar, enquanto riqueza pertencente ao Brasil, é o escopo deste trabalho. Para tal é realizada uma nota introdutória acerca de antecedentes históricos referentes aos limites marítimos e, sobretudo, conceituações constantes à Convenção das Nações Unidas do direito do Mar (CNUDM). Especialmente, é enfatizado o esforço brasileiro realizado para o levantamento de sua Plataforma Continental, e a proposta brasileira (submissão) para a Comissão de Limites da Plataforma Continental da ONU, seu desenrolar cronológico e perspectivas.

Palavras-chaves: Plataforma Continental, Limites exteriores, petróleo

O BALANÇO DE ENERGIA ÚTIL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO ENERGÉTICA

Alvaro Afonso Furtado Leite (UESC)
alvarofurtadoleite@hotmail.com
Maruedson Pires Martins (UESC)
maruedson01@yahoo.com.br



Com o objetivo de apresentar uma proposta de atualização do Balanço de Energia Útil - BEU, bem como uma análise de suas versões anteriores, este trabalho inicia apresentando o Modelo para a Avaliação do Potencial de Economia de Energia - MAAPEE, elaborado pela Fundação de Desenvolvimento Tecnológico da Engenharia - FDTE, sob a coordenação do Ministério de Minas e Energia - MME, na ocasião da elaboração do primeiro BEU, em 1984. O que motivou a elaboração deste trabalho foi a verificação que a metodologia de obtenção de dados utilizada para elaboração dos balanços de energia úteis anteriores, tanto de 1984, 1995 e 2005, apresentam espaço que justifica sua reedição.

Palavras-chaves: Balanço energético, energia útil, uso final, coeficiente de destinação, eficiência energética e segmentos de consumo

ENERGIA RENOVÁVEL: A ENERGIA DO HIDROGÊNIO APLICADA À GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA ATRAVÉS DE CÉLULAS À COMBUSTÍVEL

ricardo santos Roggia (FSMA)

ricardoroggia@gmail.com

Paula Fernanda Scovino de Castro Ramos Gitahy (FSMA)

metodologiafsma@yahoo.com

Alexandre dos Santos Netto (FSMA)

anetto@prideinternational.com

Christina de Castro Venério (FSMA)

chris_fsma@hotmail.com

Leonard Willians Junior (FSMA)

leonardjunior@pcp-engevix.com.br



Ao analisar a trajetória do uso das fontes tradicionais de energia verifica-se que ela indica o declínio, não só pela sua característica finita, mas porque é uma ameaça ao meio ambiente. A produção de energia através de fontes renováveis tem sido fonte de pesquisas no setor industrial em todo o mundo. As chamadas fontes alternativas de energia ganharam uma atenção maior. Este artigo tem como tema a Energia do Hidrogênio e sua aplicabilidade na geração de energia elétrica através de Células à Combustíveis e sua elaboração é relevante, pois, as energias renováveis são cada vez mais utilizadas, permitindo um desenvolvimento mais sustentável, reduzindo a poluição e diminuindo a dependência de combustíveis fósseis esgotáveis.

Palavras-chaves: energia renovável, célula à combustível, hidrogênio,

VIABILIDADE DE PROJETOS DE MECANISMO DE DESENVOLVIMENTO LIMPO (MDL) EM ATERROS SANITÁRIOS PARA INVESTIDORES: UM ESTUDO DE CASO DO PBGAGE

CARLOS CÉSAR DE OLIVEIRA (UNINOVE)

carloslcesar@terra.com.br

EDUARDO GINESI DA SILVA (UNINOVE)

eginesi@hotmail.com

MARIA TEREZA SARAIVA DE SOUZA (UNINOVE)

mtereza@uninove.br



O objetivo deste estudo é analisar a viabilidade econômica financeira para os investidores em projetos de MDL, que envolve a captura do gás metano em um aterro sanitário, geração de energia elétrica e a comercialização dos créditos de carbono. O método de pesquisa adotado foi o estudo de caso único do Projeto Bandeirantes de Gás de Aterro e Geração de Energia (PBCAGE) localizado na cidade de São Paulo. Os resultados da pesquisa demonstram que a exploração da geração de energia elétrica de aterros sanitários, não é viável do ponto de vista financeiro para os investidores, que é um dos requisitos para proposição do uso de MDL. No entanto, a venda de Certificados de Emissões Reduzidas (CERs), gera resultados financeiros significativos que estimula novas parcerias e iniciativas dessa natureza em grandes aterros ao encerrarem suas operações.

Palavras-chaves: Gestão Ambiental; Impacto Ambiental; Resíduos Sólidos; Mecanismo de Desenvolvimento Limpo; Créditos de Carbono

ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS ECO- EFICIENTES NA GESTÃO AMBIENTAL: UM ESTUDO DE CASO NA SERRA GAÚCHA

Eliana Andrea Severo (UCS)

elianasevero@hotmail.com

Pelayo Munhoz Olea (UCS)

pelayo.olea@gmail.com

Jefferson Marçal da Rocha (UNIPAMPA)

jeffersonmrocha@gmail.com



Várias empresas da região serrana do Rio Grande do Sul passaram a partir da década de 1990, a exportar bens e serviços para os continentes europeu, africano e latino-americano. Nos últimos anos, dada a dinâmica do processo de inserção internacional da economia brasileira e o forte caráter de exigência na área de gestão dos recursos naturais em quase todos os países, a região carece de pesquisas científicas avançadas neste campo de estudo. A possibilidade de incluir as preocupações ambientais, em estratégias empresariais, por meio de práticas ecologicamente adequadas, pode tornar-se decisiva para a manutenção dos negócios nas próximas décadas. As inovações que visem à melhoria dos processos produtivos, a diminuição de custos, ao menor consumo energético e que restrinjam os impactos ambientais serão imprescindíveis para a manutenção da lucratividade e da competitividade. Por estes motivos, este estudo tem como objetivo analisar as estratégias de gestão eco-eficientes que uma empresa do setor automotivo da Serra Gaúcha têm incorporado nos seus processos produtivos. Este estudo se caracteriza por ser um estudo exploratório, com uma abordagem qualitativa, mediante um estudo de caso. Com base na análise dos dados, concluiu-se que as estratégias de gestão eco-eficientes apontam para a consciência ambiental da empresa, pois a mesma adotou boas práticas de gestão, e sua postura afã atua no intuito de minimizar os impactos ambientais.

Palavras-chaves: Estratégias eco-eficientes, gestão ambiental, eficiência operacional.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO AMBIENTAL EM DUAS OPERAÇÕES DE FABRICAÇÃO DE GRANDE PORTE

Miguel Afonso Sellitto (UNISINOS)
sellitto@unisinós.br

Miriam Borchardt (UNISINOS)
miriamb@unisinós.br

Giancarlo Medeiros Pereira (UNISINOS)
gian@unisinós.br



Este artigo apresenta dois casos em que foi aplicado em duas operações de fabricação de grande porte um método de construção de modelo para avaliação do desempenho ambiental de operações de manufatura. O artigo faz uma revisão sobre desempenho ambiental e apresenta a metodologia de pesquisa, o método de trabalho e os resultados de aplicação. O método compreende cinco construtos de avaliação: resíduos sólidos; efluentes líquidos; emissões atmosféricas; uso de recursos naturais e energéticos e atendimento à legislação e certificações. Os construtos são apreendidos por indicadores consistentes, avaliados por julgamento, produzindo um resultado final agregado normalizado, entre 0 e 100%. O método foi testado em duas operações de fabricação de grande porte: transformadores e hidrogeradores de alta potência e siderurgia. Nos casos, os construtos foram priorizados segundo o potencial de melhoria no desempenho ambiental, ou seja, o quanto o construto deixa de contribuir para desempenho máximo. O artigo se encerra com considerações finais e direções de continuidade de pesquisa.

Palavras-chaves: modelagem ambiental, desempenho ambiental, projeto voltado ao ambiente, produção mais limpa, gestão ambiental

IMPLANTAÇÃO DE TÉCNICAS DA METODOLOGIA DE PRODUÇÃO MAIS LIMPA, NA PRODUÇÃO DE EMBALAGENS DE MADEIRA, EM UMA EMPRESA DO SETOR METAL MECÂNICO



Michele Otobelli Bertéli (UCS)
mobertel@ucs.br
Neide Pessin (UCS)
npessin@ucs.br

Este artigo relata a implantação de técnicas da metodologia de Produção mais Limpa, em uma empresa do ramo metal mecânico, situada no estado do Rio Grande do Sul, fabricante de motores elétricos. A aplicação se deu nos setores de serraria e caixaria da empresa, responsáveis pela fabricação de embalagens de madeira. Da análise dos resultados obtidos, pode-se concluir que o uso desta ferramenta foi decisivo para a minimização dos resíduos, na fonte, dos processos produtivos dos setores, demonstrando os benefícios ambientais e econômicos da implementação da metodologia.

Palavras-chaves: Produção mais Limpa, ecoeficiência, reaproveitamento, minimização de resíduos

O IMPACTO DA INDÚSTRIA NAS RELAÇÕES COM O MEIO-AMBIENTE

Maria da Graça Saraiva Nogueira (UFPEL)

nogueiramg@ig.com.br

Gilmar DAgostini Oliveira Casalinho (UFPEL)

gilmarcasalinho@gmail.com

Jaqueline Dilly (UFPEL)

jaquedilly@hotmail.com



O presente trabalho constitui-se no estudo de Filosofias Sustentáveis de Produção, que podendo ser utilizadas por Organizações Produtivas, neste caso, a Indústria de Transformação, contribuem com a questão ambiental. Tem, também, como prioridade, destacar, fatos e possíveis soluções para as questões ambientais, tendo como base, as diferenças das prioridades ambientais conforme o nível de desenvolvimento dos países. O trabalho busca retratar a relação entre a Indústria e o Meio-Ambiente, tendo como enfoque, a melhoria do controle nos processos de produção na obtenção de um desenvolvimento sustentável, que traz como consequência a redução de resíduos e a importante colaboração com a questão ambiental. É abordada, também, a importância da Indústria de Transformação para o setor industrial e para a economia brasileira. Em meio a este trabalho, pode-se concluir que as indústrias só vão poder contribuir definitivamente com o Meio Ambiente, no momento em que todos reavaliarem seus processos produtivos e adotarem filosofias sustentáveis de produção.

Palavras-chaves: Produção Sustentável, Indústria de Transformação, Meio-Ambiente

ECOEFIÊNCIA COMO FATOR DE INOVAÇÃO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO

Jordania Louse Silva Alves (UFPE)
ajordania@hotmail.com

Herlane Suele Alves Martins (UFPE)
suele.martins@gmail.com

Denise Dumke de Medeiros (UFPE)
medeirosdd@gmail.com



O presente trabalho tem como objetivo demonstrar a importância da adoção de práticas ecoeficientes como uma fonte de inovação e de diferencial competitivo para micro e pequenas empresas. Inicialmente foi realizado um levantamento de referências bibliográficas acerca da temática ambiental ressaltando-se ecoeficiência e inovação e suas ligações para a obtenção de ganho competitivo para as micro e pequenas empresas. Posteriormente foi realizada uma avaliação da utilização de práticas ecoeficientes em uma micro empresa de autopeças e serviços automotivos, a verificação foi baseada nas sete recomendações colocadas pela WBCSD - World Business Council for the Sustainable Development. Como resultado, observou-se que apesar do desconhecimento a cerca do significado da ecoeficiência por parte do gestor, algumas das práticas foram adotadas e desde já foi possível observar redução de desperdícios e melhoras no funcionamento da empresa estudada. Além disso, constatou-se que essas alterações nos padrões de funcionamento não oneraram a empresa, mas sim trouxeram benefícios ambientais, sociais e econômicos contribuindo para a sustentabilidade do empreendimento. Sugeriu-se ainda a adoção do relatório de sustentabilidade da GRI - Global Reporting Initiative, o qual anseia descrever os impactos econômicos, ambientais e sociais, triple bottom line, e permite medir as ações da empresa quanto à ecoeficiência, a evolução e os benefícios advindos dessa prática.

Palavras-chaves: ecoeficiência, inovação, competitividade, sustentabilidade

PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL EM EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS. UM ESTUDO DE CASO NAS EMPRESAS DE ÔNIBUS DO RIO DE JANEIRO

Ronaldo da Silva Cavalheiro (LATEC)
ronaldo.cavalheiro@shell.com

Luis Celso da Silva (LATEC-UFF)
dasilvalc@bol.com.br

Oswaldo Luís Gonçalves Quelhas (LATEC-UFF)
quelhas@latec.uff.br



Embora o segmento de transporte coletivo urbano de passageiros por ônibus seja estratégico no desenvolvimento, as mudanças no ambiente competitivo que ocorreram na última década foram mais rápidas e mais profundas do que supunham os seus gestores. O ambiente competitivo a que o setor está sendo obrigado enfrentar, acrescido das novas demandas, está determinando novos modelos gerenciais, de forma a manter a sustentabilidade do setor e dos negócios. Neste cenário observam-se entre outros importantes fatores as questões ambientais como vetores que podem auxiliar na sustentabilidade do negócio. Neste contexto, esta pesquisa verifica o nível de aderência às questões ambientais e como isso pode influenciar na sustentabilidade das empresas de transporte urbano no Rio de Janeiro. Como resultado são relatadas as práticas e as dificuldades relevantes às essas questões ambientais.

Palavras-chaves: Práticas de gestão ambiental, transporte coletivo por ônibus, sustentabilidade do negócio

DESENVOLVIMENTO DE MOLDES DE CONCRETO PARA FUNDIÇÃO DE PEÇAS COMO ALTERNATIVA PARA REDUZIR A GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Christian Egidio da Silva (ITA/GERDAU)
christianegidio@gmail.com

José Honorato de Barcelos Neto (GERDAU)

Luiz Carlos Silidônio Júnior (GERDAU)

Amir Rivaroli Júnior (GERDAU)



O presente trabalho foi desenvolvido com o objetivo de avaliar a viabilidade de em-pregar-se concreto em substituição à areia sintética estufada para a confecção de moldes e minimizar a geração de resíduos sólidos. Foram confeccionados moldes com concreto e várias peças foram fundidas. Evidenciou-se que é possível utilizar o concreto para a fabricação de moldes e que esta prática proporciona uma redução considerável na quantidade de resíduos de fundição gerados: redução mínima de 300t/ano. Obteve-se uma considerável economia pelo simples fato desta alteração ter sido efetuada: economia mínima de R\$ 129mil/ano. A substituição da areia pelo concreto é viável tecnicamente. A viabilidade econômica também é justificada a partir da 3ª fundição. O acabamento superficial das peças que foram fundidas utilizando-se de moldes de concreto apresentou-se melhor do que quando se utiliza areia, o que sugere que é esperada uma melhor usinabilidade destas peças fundidas em moldes de concreto.

Palavras-chaves: Fundição, Concreto, Areia, Resíduos

PARCERIA ENTRE O SETOR CERVEJEIRO E O PECUARISTA LEITEIRO: UM ESTUDO DE CASO

Marcio Silva Borges (UFRRJ)

msborges@hotmail.com

Silvestre Prado de Souza Neto (UFRRJ)

spsneto@ufrj.br



O setor cervejeiro, no caso brasileiro, é um oligopólio diferenciado dominado por um número reduzido de grandes empresas com cadeias produtivas muito fragmentadas e um setor que tem se internacionalizado rapidamente. No estado do Rio de Janeiro isto não é diferente. Em todas as unidades são acumuladas diariamente toneladas de resíduos cervejeiros, com destaque para o bagaço de malte, com índice protéico favorável ao beneficiamento do material composto para ração animal. Além de suprir a demanda do produto pelos proprietários de rebanho bovino fluminense, incentivar o beneficiamento desses itens favoreceria a eliminação do risco ambiental que os resíduos poderiam acarretar ao meio, caso fossem eliminados na natureza, e ao mesmo tempo gerar riqueza, emprego e desenvolvimento local. O objetivo geral deste trabalho foi avaliar práticas de gestão ambiental de uma fábrica de cervejas na cidade do Rio de Janeiro e se tais práticas colaboram na existência de uma parceria com o mercado local produtor de leite. Para isso, foi desenvolvido um estudo de caso com base numa investigação indutiva, com técnicas de observação direta intensiva, entrevistas não-padroneizadas e questionários. Conclui-se que a empresa pesquisada possui atuação ambientalmente responsável. Entretanto, programas específicos de incentivo e pesquisas a esses produtores não existem de fato.

Palavras-chaves: Legislação Ambiental, Resíduos Cervejeiros, Gestão Ambiental

O SUCESSO NA PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DE BIODIESEL

Sérgio Escorsim (UEPG)
escorsim@uol.com.br

Alexandre Milkiewicz Sanches (UTFPR)
riversonic@ymail.com

Oswaldo Gomes Junior (UEPG)
jmgomes20@yahoo.com.br



O objetivo deste artigo é verificar a contribuição do uso de biodiesel frente ao crescente problema do aquecimento global. Estudos científicos apontam as alterações que a natureza tem passado nas últimas décadas e os impactos que essas alterações causaram no meio ambiente, como o aumento de CO₂ na atmosfera. Tem-se estudado meios de contornar o problema a fim de que as futuras gerações não sofram ainda mais com o problema do aquecimento do planeta. Um deles é a produção de biocombustíveis, que são renováveis e não agredem o meio ambiente. Neste artigo, o enfoque é dado à utilização de biodiesel em veículos de transporte de cargas e passageiros. Através de uma revisão bibliográfica com a contextualização do biodiesel e seus benefícios, também são apresentados dois estudos de caso referentes à utilização de 20% de biodiesel (B20) junto ao diesel comum em duas empresas de transporte de cargas e o sistema de transporte em Curitiba, através do projeto Linha Verde. Os resultados obtidos nas transportadoras foram satisfatórios, encontrando-se de acordo com as expectativas da empresa, entre eles, a redução da poluição, e principalmente a preservação do meio ambiente. O projeto Linha Verde é um estudo sobre as possibilidades de utilização do B100 no transporte coletivo por ônibus.

Palavras-chaves: Biodiesel, transportes, emissão de poluentes

O PROGRAMA SAÚDE, TRABALHO E MEIO AMBIENTE DA UFF: COMO A UNIVERSIDADE PODE EMPREENDER UMA PROPOSTA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - REFLEXÕES NO CAMPO DE TRATAMENTO DO LIXO ELETRÔNICO



Marco Brandão (UFRJ)

marcobrandao@ufrj.br

Sandra Maria do Amaral Chaves (UFF)

sandrabopp2004@yahoo.com.br

Esse artigo pretende apresentar como uma proposta de ações para o desenvolvimento sustentável pode ser concebida a partir da universidade. Para isso, ele apresenta o Programa de Extensão Saúde, Trabalho e Meio Ambiente desenvolvido na UFF -- Rio de Janeiro, cuja proposta consiste justamente empreender um modelo de atuação organizacional que fomente o desenvolvimento sustentável. Neste trabalho, procurou-se focar as dimensões do lixo eletrônico como um eminente problema da sociedade, apresentando reflexões que podem ser vislumbradas como saídas para a situação e levando-se em conta as preocupações com a saúde, com o trabalho e com o meio ambiente assinalados em um Programa de Extensão universitário que busca desenvolver e aplicar conhecimento relacionado à gestão sustentável da produtividade

Palavras-chaves: Programa Saúde, Trabalho e Meio ambiente, UFF-PURO, Lixo Eletrônico

GESTÃO AMBIENTAL NAS POLÍTICAS DO SETOR DE TRANSPORTES COLETIVOS EM NATAL/RN

Fernanda Barreto de Almeida Rocha (UFRN)

fernanda_cei@hotmail.com

Marianna Cruz Campos (UFRN)

naninacampos@hotmail.com



Esse artigo tem como objetivo expor o setor de transportes, focando nos ônibus que utilizam o diesel como matriz energética entre as fontes de poluição atmosférica. Mostrar os impactos causados por essa atividade ao meio ambiente, as legislações e os programas ambientais relacionados a esse setor, como também indicar alternativas para redução desses impactos e propor melhorias para o cenário atual. Através de um estudo de caso avalia-se as políticas ambientais adotadas e relata-se a importância da gestão ambiental nas empresas para a promoção do desenvolvimento sustentável.

Palavras-chaves: Sistema de gestão ambiental; Poluição atmosférica; Ônibus; Diesel.

OS BENEFÍCIOS AMBIENTAIS E ECONOMICO-FINANCEIROS DE POLÍTICAS DE LOGÍSTICA REVERSA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS NO BRASIL

Fabricio Molica de Mendonça (UFSJ)

fabriciomolica@yahoo.cm.br

Eduardo Correia Miguez (UFRJ)

ecmiguez@yahoo.com.br

Rogério de Aragão Bastos do Valle (UFRJ)

valle@pep.ufrj.br



A logística reversa, de mera fonte de custos adicionais, passou a ser vista como uma vantagem competitiva. O estudo descreve três estratégias diferenciadas desenvolvidas por empresas que atuam na área de produtos eletrônicos no Brasil. Essas empresas transformaram a logística reversa, de mera fonte de custos adicionais, em uma vantagem competitiva. O primeiro trata de uma grande organização que busca, recolher e tratar os seus equipamentos eletrônicos após o uso. O segundo busca aproveitar sobras de resíduos e aquisição de telas e cones de computadores para a fabricação de telas de televisão. O terceiro trata do funcionamento de um operador logístico, como oportunidade de mercado. Nos três casos estudados, pôde-se comprovar a possibilidade de associar benefícios ambientais e benefícios econômico-financeiros.

Palavras-chaves: Logística Reversa, Produtos Eletrônicos, Benefícios Econômico-financeiros

ENERGIA A PARTIR DE LODO DE ESGOTO E RESÍDUOS SÓLIDOS

Rogério Carlos Traballi (UNIP)

rogerio@traballi.com

Ieda Kanashiro Makiya (UNIP)

iedakm@hotmail.com



trabalho apresenta soluções sustentáveis para o desenvolvimento urbano, produção de energia a partir do processamento de resíduos sólidos e lodo de esgoto.

Palavras-chaves: lodo de esgoto, fonte de energia alternativa, biogás

CONSCIÊNCIA AMBIENTAL PAUTADA NA LOGÍSTICA REVERSA: ESTUDO MULTICASO.

Yeda Maria Pereira Pavão (UNIVALI)
yedapavao@uol.com.br

Simone Sehnem (UNIVALI)
simonesehnem_adm@yahoo.com.br

Lucila Maria de Souza Campos (UNIVALI)
lucila.campos@terra.com.br



Este artigo tem como objetivo avaliar a consciência ambiental pautada na logística reversa a partir do processo de devolução e destinação final de embalagens vazias de agrotóxicos. Os estudos de caso foram realizados com base em dados obtidos na Coamo Agroindustrial Cooperativa de Campo Mourão, no Estado do Paraná, e ARCIA - Associação Regional do Comércio de Insumos Agrícolas, localizada em Santa Catarina, no município de Paraíso. Foram estabelecidas como variáveis comparativas: (i) a descrição do processo de devolução de embalagens de agrotóxicos; (ii) a descrição de aspectos que dizem respeito aos recursos humanos envolvidos na logística de ambas as organizações; e, (iii) as estratégias que os agricultores adotam para reduzir o impacto ambiental. Por meio do estudo comparativo da logística reversa desenvolvida na COAMO e na ARCIA evidenciou-se que, em se tratando de organizações distintas, ambas desenvolvem trabalho exemplar referente à logística reversa e mesmo a PRM (Product Recovery Management). Constatou-se ainda, que o processo de logística reversa recebe tratamento acautelador em ambas as organizações. Ambas têm cumprido com suas responsabilidades relacionadas às leis, com os cooperados e funcionários, e com o cenário ambiental no qual estão inseridas e mostram-se abertas a novas iniciativas que possam melhorar o andamento dos processos. Outros aspectos intervenientes estão descritos nas considerações finais deste trabalho.

*Palavras-chaves: Logística Reversa. Preservação Ambiental.
Embalagens de Agrotóxicos.*

PROPOSTA DE UTILIZAÇÃO DE INSTRUMENTOS PARA GESTÃO AMBIENTAL: CONFECCÃO DE PRODUTOS PASSÍVEIS DA UTILIZAÇÃO DA LOGÍSTICA REVERSA

Tatiene Martins Coelho (UNESP)

tatyene@terra.com.br

Rosani de Castro (UNESP)

rosani@feb.unesp.br

Plínio Silvio Julioti (UNESP)

plinio.sj@hotmail.com



A Gestão Ambiental pode ser entendida como um conjunto de atividades de planejamento, responsabilidades, boas práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política ambiental. Ao optar pela GA proativa a empresa incorpora a temática ambiental em seu planejamento estratégico, isto é, está diretamente relacionada à tomada de decisão por métodos preventivos sobre os possíveis danos ambientais, atuando antecipadamente para evitar tais impactos, reestruturando seus processos produtivos e produtos. Nesta vertente, duas variáveis ambientais são relevantes quanto à competitividade empresarial, a gestão ambiental de processos e a de produto. A Análise do Ciclo de Vida é um instrumento de gestão ambiental que permite às organizações entenderem o ciclo ambiental de seus produtos, detectando aspectos a serem melhorados nos processos e no desenvolvimento de novos produtos com estratégias comerciais específicas. Neste sentido, a Logística Reversa (LR), pode fornecer informações relevantes referentes ao gerenciamento e controle de resíduos. Os canais de distribuição reversos são constituídos pelas diferentes alternativas e formas de comercialização, desde a captação dos bens pós-consumo ou dos resíduos industriais até a sua reutilização. O objetivo do trabalho é apresentar, através de uma pesquisa exploratória, uma proposta de utilização de instrumentos para gestão ambiental, fundamentada na redução de resíduos dispostos no meio ambiente, proporcionando a confecção de produtos passíveis da utilização de LR. Com a LR as empresas têm responsabilidade pelo retorno do produto à empresa, seja para reciclagem ou para descarte e deverão ter um sistema que permita administrar os custos dos produtos, desde a fabricação até o fim de sua vida útil, levando em consideração também a forma de descarte ou reaproveitamento dos produtos/matérias.

Palavras-chaves: Logística reversa, gestão ambiental, resíduos sólidos

EDUCAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO LOCAL: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O PÓLO GESSEIRO DO ARARIPE - PERNAMBUCO

Natallya de Almeida Levino (UFPE)

naty_pachola@hotmail.com

eurico cavalcanti pincovsky de lima (UFPE)

eurico.lima@aplca.com.br

Joana Coelho Viana (UFPE)

joaninhacv@hotmail.com



O desenvolvimento sócio-econômico de uma região está intimamente ligado ao nível educacional da população local. Um aumento do nível educacional permite melhorias na qualidade de vida e torna a população mais apta a competir no mercado de trabalho. Visto isso, torna-se primordial estudar a disponibilidade de mão-de-obra e verificar o nível educacional da população da região do Araripe. Buscou-se em um primeiro momento realizar uma revisão de literatura baseado em dados secundários disponíveis, analisando a necessidade de inovação e da gestão do conhecimento para os Arranjos Produtivos Locais bem como o papel da educação para o desenvolvimento sustentado. Foi realizada uma pesquisa de campo em 27 escolas da região, dentre os meses de agosto e outubro de 2007. Constatou-se que a educação é um grande entrave para o desenvolvimento da região, em virtude do baixo grau de escolarização dos moradores e ausência de cursos técnicos e profissionalizantes. Neste sentido, é preciso melhorar a infra-estrutura das escolas, aumentar a quantidade de vagas, incentivar a introdução de cursos técnicos para a região e controlar as taxas de evasão escolar, buscando diminuir as desigualdades da região, melhorar a qualidade de vida da população e, desta forma, contribuir para o desenvolvimento econômico local.

Palavras-chaves: Desenvolvimento sócio-econômico, Educação, Pólo Gesseiro do Araripe

O PAPEL DAS PRÁTICAS DE ENSINO NA FORMAÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL E DO COMPORTAMENTO EMPREENDEDOR DOS UNIVERSITÁRIOS

Gisele Seabra Abraham (CESUPA)

giseleabraham@yahoo.com.br

Rafael Lobato de Mattos e Boulhosa (CESUPA)

rafaelboulhosa@yahoo.com.br



As experiências educacionais influenciam as expectativas dos jovens sobre o trabalho, assim, o objetivo deste artigo consiste em examinar o perfil profissional dos jovens universitários participantes do Projeto Sócrates 2008, por intermédio da metodologia de âncoras de carreira, com foco na predisposição dos mesmos a adoção de comportamento empreendedor. Diante disso, discorreu-se a respeito de cada categoria de inclinação profissional expostas na matriz disciplinar de Schein. Os 44 participantes foram submetidos ao questionário desenvolvido por esse autor para identificar suas respectivas âncoras de carreira. O cruzamento de dados permitiu a visualização das frequências absolutas e percentuais válido de cada categoria de âncora. Como resultado desse diagnóstico mais complexo identificou-se a diversidade no grupo. A análise dos dados recebeu tratamento estatístico de tabulação simples e os resultados destacaram as inclinações estilo de vida e criatividade empreendedora, esta com maior incidência nos homens, enquanto aquela com maior frequência nas mulheres. O comportamento empreendedor demonstrou ser resultado das novas demandas e transformações do mercado de trabalho que busca perfis profissionais criativos catalisadores de inovações nos negócios, fundamentais para a sustentação de ambientes competitivos.

Palavras-chaves: âncoras de carreiras, perfil profissional, comportamento empreendedor, ensino e inovação

A RELAÇÃO UNIVERSIDADE-EMPRESA NA UFS: UMA INVESTIGAÇÃO A PARTIR DO DIRETÓRIO DOS GRUPOS DE PESQUISA DO CNPQ

Felipe Andrade Martins (UFS)
felipe.amartins@yahoo.com.br
José Ricardo de Santana (UFS)
jrsantana@infonet.com.br



Este trabalho aborda a interação universidade-empresa como fator importante no processo da inovação. A pesquisa tem como objetivo analisar a interação universidade-empresa a partir do indicador proposto por Rapini (2004), que detecta a relação de parceria dos grupos de pesquisa com empresas, fazendo uma aplicação ao caso da Universidade Federal de Sergipe (UFS), comparando o desempenho da instituição com o cenário nacional, para analisar tal situação, foram realizadas pesquisas no Diretório dos Grupos de Pesquisa do CNPq, utilizando como proxy os grupos cadastrados no diretório que relataram ter algum relacionamento com o sistema produtivo, além dessa fonte de dados também foram feitos levantamentos da literatura existente sobre o tema. Essa aproximação entre esses agentes deve ser analisada pelo fato de que, 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.

Palavras-chaves: Interação Universidade-Empresa, Inovação, Diretório dos Grupos de Pesquisa do CNPq.

ANÁLISE DA METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS POR PROCESSOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA ORGANIZAÇÃO FARMACÊUTICA

Priscila Ferraz Soares (UFRJ)

priscilaferraz@gmail.com

Mariana Villares Martins (UFRJ)

mariana.villares@gpi.ufrj.br

Guido Vaz Silva (UFRJ)

guido.vaz@gpi.ufrj.br

Debora Michele Morone Daiuto (IFRJ)

debora.daiuto@gmail.com

Daniel Pacheco Lacerda (UFRJ)

daniel.lacerda@gpi.ufrj.br



Embora a implantação de sistemas de informação (SI) não seja objeto de estudo recente de pesquisadores e gestores organizacionais, o tema ainda é alvo de pesquisas em função dos questionamentos cada vez maiores dos benefícios de implantação destas soluções nas organizações. Alguns autores vêm discutindo abordagens de implantação por meio dos processos de negócios, isto é, desde uma perspectiva lógico-temporal e inter-funcional e não das funções do sistema. Esta tendência vai ao encontro da proposição de um método que facilite o alinhamento entre as ações de TI e a estratégia da organização. O presente trabalho, portanto, se propõe a, a partir da análise do referencial teórico sobre Engenharia de Processos de Negócios e Implantação de Sistemas, analisar um caso real de implantação de SI em uma organização do setor farmacêutico e discutir de que forma metodologia de implantação por processos contribuiu positiva ou negativamente para a avaliação geral de desempenho do sistema pelos usuários. A partir desta análise, são apresentadas diretrizes para proposições futuras ao método de implantação de sistemas por processos.

Palavras-chaves: sistema de informação, implantação, processos

LOGÍSTICA REVERSA E PRÁTICAS CORRENTES NO SETOR DE RECICLAGEM

Augusto da Cunha Reis (PUC-Rio)
acreis_1@yahoo.com.br

Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda do Carmo (PUC-Rio)
lf.scavarda@puc-rio.br

Isao Nishioka (PUC-Rio)
isnishi@terra.com.br



A humanidade, desde os seus primórdios, tem se utilizado dos recursos naturais para a sua sobrevivência. Todavia, a velocidade com que temos retirado e utilizado tais recursos vem ocasionando mudanças ambientais significativas em todo o mundo. Tais mudanças despertam uma crescente atenção da comunidade internacional para o tema do meio ambiente. Neste sentido a reciclagem pode colaborar no esforço mundial para a diminuição dos efeitos negativos da alteração ambiental. Esta pesquisa foi conduzida objetivando entender e compreender as práticas correntes no setor de reciclagem da cidade do Rio de Janeiro e sua região metropolitana, com o intuito de identificar os principais gargalos que impedem o crescimento do setor de reciclagem. Após a identificação dos problemas, foram propostas possíveis soluções para os problemas encontrados. O estudo contou com duas empresas que atuam significativamente nos mercados de sucata de alumínio e sucata ferrosa.

Palavras-chaves: logística-reversa, alumínio, sucata-ferrosa

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO NOS CENTROS URBANOS - UMA AMEAÇA À SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Maria Bernadete Fernandes Vieira de Melo (UFPB)

beta@ct.ufpb.br

Hélder Rodrigues Cacimiro (UFPB)

helder_rodrigues@oi.com.br

Tatyana Karla Oliveira Régis (UFPB)

tatyk.regis@hotmail.com



O gerenciamento do Resíduo da Construção e Demolição (RCD) passou a ser objeto de constante atenção por parte de toda a sociedade e de órgãos públicos responsáveis pela qualidade do meio ambiente, uma vez que a colocação desses materiais em locais inadequados pode em médio prazo representar um ameaça à sustentabilidade ambiental. Foram criadas Leis, tanto no âmbito Federal quanto Municipal dispendo sobre essa questão com a finalidade de permitir o reaproveitamento desses resíduos bem como reduzir as disposições clandestinas. Dentro desse contexto esse artigo apresenta o resultado de uma pesquisa realizada como parte de um projeto de extensão (PROBEX 2008) do Centro de Tecnologia (CT) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), com o objetivo de verificar o destino dado pelas construtoras, atuantes na cidade de João Pessoa, aos resíduos das suas obras de construção e demolição, comparando com a legislação pertinente.

Palavras-chaves: Resíduo sólido, Construção civil, Sustentabilidade ambiental.

GESTÃO INTEGRADA EMPRESARIAL: APLICAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG) EM UMA MICRO EMPRESA NA REGIÃO DE JOINVILLE-SC

ADALBERTO JOSÉ TAVARES VIEIRA (UDESC)

tavares@joinville.udesc.br

Heloisa H. T. T. Vieira (IBPEX)

ahvieira@gmail.com

Adelmo Anselmo Martins (UDESC)

adelmo74@gmail.com



A finalidade de um Sistema de Informação Gerencial (SIG,) é ajudar uma organização a atingir suas metas, fornecendo aos administradores uma visão das operações regulares da empresa, de modo que se possa organizar, controlar, planejar mais eficaz e eficientemente. Um SIG fornece aos administradores, informações úteis para obter um feedback às operações empresariais. Realiza integração entre as diversas funções empresariais tais como compras, marketing, finanças, recursos humanos e produção, trocando informações, visando melhorar o sistema organizacional. Nesse sentido, deverá ocorrer a otimização dos recursos, o cumprimento dos prazos, a redução dos custos associados. As informações reduzidas, que são fundamentais para que os gerentes executem as suas funções na empresa são apresentadas através de vários relatórios resumidos. Estes relatórios podem ser obtidos pela filtragem e análise de dados altamente detalhados em bancos de dados de processamento de transações, e apresentam resultados aos administradores de forma objetiva. Os relatórios ajudam os administradores, fornecendo-lhes dados e informações para a tomada de decisões, onde possam ser interligados prontamente. É importante conhecer a estrutura de um SIG sendo possível a elaboração de um sistema capaz de trazer benefícios às organizações.

Palavras-chaves: Sistema de Informação Gerencial (SIG); integração; otimização de recursos.

SIGNIFICADO DO DINHEIRO: UMA PERCEPÇÃO DE GRADUANDOS

LOUSANNE CAVALCANTI BARROS (CEPEAD/UFMG)

lousanne.barros@unihorizontes.br

ESTER ELIANE JEUNON (Unihorizont)

ester.jeunon@unihorizontes.br



Esse estudo propôs investigar se alunos de Instituições Particulares de Ensino Superior apresentam atitudes diferentes em relação ao significado do dinheiro, em relação aos atributos gênero e bolsa de estudo. No Brasil, estudos sobre dinheiro têm sido alvo de nossos pesquisadores como Moreira e Tamayo (1999), Lima (2003), Villela (2004) e Serpa e Ávila (2004). Com a consolidação desse tema para as Finanças Comportamentais, surgiram então algumas escalas levantadas por Moreira (2002, p.379). Os quatro instrumentos mais conhecidos e utilizados para o estudo do significado do dinheiro, sendo eles: The Modified Semantic Differential ou Diferencial Semântico Modificado (Wernimont & Fitzpatrick, 1972); The Money Attitude Scale ou Escala de Atitudes para o Dinheiro (Yamauchi & Tepler, 1982); Money Beliefs and Behavior Scale ou Escala de Crenças e Comportamentos Monetários (Furnham, 1984) e The Money Ethic Scale ou Escala Ética do Dinheiro (Tang, 1992). Todavia, este artigo resolveu reaplicar a escala proposta por Luna, Quintanilla e Diaz (1995) a qual ressalta a importância das atitudes acerca do dinheiro como indicador baseado no materialismo e nas relações de consumo. Assim, foram aplicados 486 questionários analisados por meio da análise fatorial. Os resultados, decorrentes da análise fatorial para os gêneros masculino e feminino, indicaram pensamentos semelhantes em relação ao dinheiro. Ambos destacaram variáveis que direcionam dinheiro com felicidade pessoal, poder e influência social, e para eles a felicidade seria o atributo mais relacionado ao tema. Quanto ao atributo de possuir ou não bolsa de estudo na faculdade, os alunos que têm bolsa divergem um pouco da visão daqueles que não a possuem. Os primeiros destacam que dinheiro pode ser visto com um fator para influência social, enquanto que o restante o destaca como um mal. Portanto a variável bolsa de estudo foi uma variável direcionadora no estudo sobre atitudes acerca do dinheiro.

Palavras-chaves: Dinheiro, percepção

GESTÃO DE PESSOAS EM ORGANIZAÇÕES A IMPORTÂNCIA DOS VALORES ORGANIZACIONAIS NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: UMA ANÁLISE CRÍTICA



Angelita Freitas da Silva (UFSM)

angelita_fsilva@hotmail.com

Vânia Medianeira Flores Costa (UFSM)

vaniac@smail.ufsm.br

Rosméri Elaine Essy Hoch (UFSM)

angelita_fsilva@hotmail.com

Taís de Andrade (UFSM)

angelita_fsilva@hotmail.com

Guerino Antônio Tonin (UFSM)

vaniac@smail.ufsm.br

A aprendizagem organizacional e coletiva envolve dinamicamente diversos níveis e está relacionada à vida e aos valores da organização. Este estudo consiste em um ensaio teórico com o objetivo de propor uma reflexão sobre a relação e importância dos valores organizacionais nos processos de aprendizagem das organizações. Para realizar o estudo utilizou-se a análise documental por meio de revisão da bibliografia existente a respeito dos temas aprendizagem e valores organizacionais. A referida análise teórica permitiu identificar que a contribuição da aprendizagem relacionada a valores é fundamental na medida em que agrega fatores sociais e culturais. Confirma também o intercâmbio entre ambas, fundamenta a interface dos significados compartilhados entre atores organizacionais, de forma a reorganizar e melhorar as práticas desenvolvidas nas empresas. Além disso, foi possível inferir pela abordagem de vários autores que as empresas capazes de orquestrar as transformações inclusive de valores tendem a adquirir maior vantagem competitiva no ambiente de mudança empresarial atual.

Palavras-chaves: Aprendizagem Organizacional, Gestão de Pessoas, Valores Organizacionais.

GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS: UM ESTUDO DE CASO NA AGROINDÚSTRIA DE CARNES DE AVES NO PARANÁ

Norma Brambilla (UTFPR)

norma@pb.cefetpr.br

Vania Lionço (UTFPR)

vania@utfpr.edu.br

Hélio Gomes de Carvalho (UTFPR)

helio@utfpr.edu.br



O escopo do estudo apresentado neste artigo foi identificar a contribuição da Gestão do Conhecimento no desenvolvimento de novos produtos na área de agroindústria de carnes de aves apresentando, para tanto, a investigação as práticas e a identificação da relação entre a gestão do conhecimento e o desenvolvimento de novos produtos. Caracterizando-se como um estudo de caso, levado a efeito mediante a utilização de questionários estruturados com dois instrumentos distintos, um para líderes e gestores e outro para os colaboradores. O estudo revela que os líderes e gestores percebem que a Gestão do Conhecimento tem se tornado eficiente no suporte e aplicação de processos produtivos e desenvolvimento de produtos, impulsionando a competitividade e desempenho mercadológico da empresa. Identifica-se, então, que a compreensão e práticas sobre gestão do conhecimento e desenvolvimento de novos produtos são mais explícitas para os líderes e gestores, ao passo que os colaboradores da área operacional têm menor percepção e domínio sobre estas questões. Conclui-se, então, que a socialização pode se tornar um processo fundamental para ampliar a percepção e participação dos funcionários. Relata-se ainda a necessidade de estimular processos de avaliação crítica sobre a gestão do conhecimento nos processos produtivos. Por fim, acrescenta-se a necessidade de acompanhamento, por parte dos dirigentes e gestores, dos resultados relativos à criação de novos produtos a partir da Gestão do Conhecimento e de suas práticas, o que possibilitaria transformar esse processo em um estímulo para o desempenho mercadológico do setor.

Palavras-chaves: Gestão do conhecimento, Desenvolvimento de novos produtos, práticas de gestão do conhecimento, agroindústria.

INDICAÇÕES GEOGRÁFICAS NO BRASIL: ASPECTOS GERAIS DE UM CERTIFICADO DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL

BRUNO DUTTON RAMOS (INPI)

bdupton@inpi.gov.br

Cristina Gomes de Souza (CEFET/RJ)

cgsouza@cefet-rj.br



Os ativos intangíveis têm se tornado cada vez mais importantes para a valoração das empresas tornando-se fundamentais para a competitividade das mesmas num mundo globalizado. Dentre os diversos ativos intangíveis, têm-se os chamados direitos de propriedade industrial que abrangem patentes, desenhos industriais, marcas e indicações geográficas. No escopo da propriedade industrial, entretanto, as indicações geográficas têm sido pouco exploradas havendo desconhecimento sobre o seu significado e potencial de retorno econômico. Indicações geográficas consistem em um tipo de certificação concedida que identifica um produto ou serviço como originário de um local, região ou país, quando determinada reputação, característica e/ou qualidade possam ser vinculadas essencialmente a esta sua origem particular. Trata-se de uma garantia quanto à origem de um produto e/ou suas qualidades e características regionais. O Brasil, como grande exportador de produtos agrícolas, apresenta forte potencial para esse tipo de proteção. O objetivo do trabalho é apresentar a indicação geográfica como ativo de propriedade industrial, dar conhecimento sobre os procedimentos necessários para obter a concessão de IG, relatar o primeiro caso de sucesso e identificar possíveis nichos a serem protegidos através dessa certificação. A pesquisa baseou-se em revisão bibliográfica, incluindo consulta a Lei da Propriedade Industrial (LPI - Lei nº 9.279 de 14 de maio de 1996), atos normativos internos do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), assim como consulta a relatórios de associação e órgãos de governo. Espera-se com o trabalho contribuir para a disseminação da temática no meio acadêmico e empresarial de modo a estimular iniciativas desse tipo de proteção ainda pouco utilizada no país.

Palavras-chaves: Indicações geográficas, propriedade industrial, certificação

PROCESSO DE CONTROLE DE EMERGÊNCIA EM TERMINAL TERRESTRE DE DISTRIBUIÇÃO DE PETRÓLEO E DERIVADOS

Marcio Rocha Rangel (UFF)

marcio.rangel@chevron.com

Gilson Brito Alves Lima (UFF)

gilson@latec.uff.br



No cenário em que as empresas investem fortemente no estabelecimento de parâmetros que reflitam a sua preocupação com as questões sócio-ambientais, de modo a permitir uma convivência sustentável e garantir a sua aceitação e manutenção no coontexto econômico-social. A caracterização da responsabilidade das empresas exige, além da estruturação preventiva de incidentes, a estruturação de resposta adequada e rápida para, na ocorrência de incidentes, minimizarem as suas conseqüências. Nesse sentido, o objetivo geral deste trabalho é propor uma metodologia para a gestão do processo de controle a emergências, visando garantir o fornecimento das informações necessárias para a definição da melhor estratégia de resposta para as emergências, assim como envolver os elementos do Sistema de Gestão de SMS (Saúde, Meio Ambiente e Segurança). Como resultado é apresentada uma aplicação da sistemática a um terminal terrestre de distribuição de petróleo e derivados.

Palavras-chaves: Sistema de Gestão, Planejamento, Metodologia, Estratégia e Planos de Emergência.

REAPROVEITAMENTO DA ÁGUA DAS CHUVAS: ESTUDO SOBRE O PROGRAMA UM MILHÃO DE CISTERNAS

Demétrius de Brito Coelho Júnior (UFRN)

demetrius_coelho@hotmail.com

Mathaeus de Castro Bastos (UFRN)

Mathaeuscastro@yahoo.com.br

DINO ENZO MEDEIROS DA ROCHA (UFRN)

DINO_ENZO_@HOTMAIL.COM

Marcela Squires Galvão (UFRN)

m_squires_g@hotmail.com



A água vem se tornando um recurso cada vez mais precioso devido a sua importância na vida de todos e pela crescente poluição e escassez que assola famílias principalmente do semi-árido brasileiro. As várias doenças causadas pela sua contaminação e a miséria causada pela falta d'água no sertão no período de estiagem despertaram estudos a fim de gerar soluções para captar a água das chuvas que são desperdiçadas, pois se infiltram nos solos impedindo sua utilização. A construção de cisternas foi a saída encontrada por ser de fácil construção e por não contaminar o meio ambiente. Diante disso, será analisado um programa cuja meta é combater de vez a falta d'água no semi-árido brasileiro, o Programa um milhão de cisternas rurais - PIMC.

Palavras-chaves: semi-árido, cisternas, água de chuva, meio ambiente

ANÁLISE CRÍTICA ENTRE PRODUÇÃO MAIS LIMPA E ECODESIGN

Breno Phelipe Sabado Brito (UNAMA)

breninho_ph@hotmail.com

vitor carlos monteiro nunes (UNAMA)

vitor_carlos@ig.com.br

Antonio Erlindo Braga Junior (UNAMA)

aerlindo@yahoo.com.br



O objetivo deste artigo é realizar uma análise crítica entre Ecodesign e a Produção mais Limpa, ferramentas para o desenvolvimento sustentável, a fim de levantar afinidades e discrepâncias entre os dois sistemas para que no final possam ajudar as organizações nas suas tomadas de decisões ambientais.

Palavras-chaves: Produção mais Limpa, Eco design, desenvolvimento sustentável

A PARTICIPAÇÃO DOS ENGENHEIROS DE PRODUÇÃO NA GESTÃO AMBIENTAL EMPRESARIAL

Júlio César de Almeida (FASA)
julioc.almeida@hotmail.com
Gisele Figueiredo Braz (FASA)
giselebraz@gmail.com



É notória a necessidade que as empresas e a sociedade de uma forma geral, têm de conservar e melhorar o ambiente ao qual estão inseridos, pois essa necessidade visa alcançar um meio ambiente cada vez melhor de se viver. É crescente, principalmente após as grandes conferências ambientais, a preocupação com o Meio Ambiente. O Engenheiro de Produção está totalmente inserido dentro deste contexto ambiental, pois sem dúvida alguma, a maioria dos resíduos gerados pelas empresas é proveniente dos processos produtivos das empresas. Após um período de inércia referente às questões ambientais, as empresas, incluídos neste contexto os Engenheiros de Produção, passaram a se preocupar mais com a sua responsabilidade ambiental, muitas das vezes como resposta à conscientização da sociedade com relação às questões ambientais. Temas referentes à Gestão de Resíduos passaram a ter um papel preponderante dentro do contexto ambiental, pois o crescente desenvolvimento industrial que vem ocorrendo nas últimas décadas, aumentou em quantidade e periculosidade o número de resíduos. O objetivo deste trabalho é avaliar a Gestão Ambiental dentro das empresas, fazendo uma ligação desta com a atuação do Engenheiro de Produção. Tendo como base a Legislação Ambiental vigente, estaremos avaliando e analisando a interferência das empresas no Meio Ambiente e as medidas mitigadoras que devem ser empregadas pelas mesmas em busca de uma excelência ambiental.

Palavras-chaves: Engenheiro de Produção, Gestão Ambiental nas empresas, Desenvolvimento Sustentável.

A LOGÍSTICA REVERSA DOS BARES E RESTAURANTES: A GESTÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS DOS ESTABELECIMENTOS DE ILHÉUS, BAHIA.

Maiana Portella de Novaes (UESC)
maianapn@hotmail.com
katianny gomes santana estival (UESC)
katianny@hotmail.com



Este trabalho visa identificar a logística reversa dos bens de pós-consumo adotado no segmento de alimentação fora do lar, bares e restaurantes afiliados à Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), da cidade de Ilhéus-BA. O setor foi escolhido devido ao seu perfil de grande gerador de resíduos sólidos de diversas naturezas. O método aplicado foi coleta de dados através de formulários e entrevista. Foram identificados os fatores que contribuem para a cadeia reversa de cada tipo de material gerado pelos bares e restaurantes, e melhorias foram propostas para os problemas identificados na pesquisa.

Palavras-chaves: Logística Reversa, restaurantes, resíduos sólidos

A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL PARA A EMPRESA: O CASO DE UMA CONSTRUTORA DE GRANDE PORTE

Nathália de Oliveira Pacheco (UFRN)

nath_alia_s@hotmail.com

Roseane Rodrigues da Silveira (UFRN)

roseane_rodrigues1@hotmail.com

Joyce Elanne Mateus Celestino (UFRN)

joyceelanne@gmail.com

Karen Maria da Costa Mattos (UFRN)

karenmattos@yahoo.com.br



O presente artigo aborda a relevância de um Sistema de Gestão Ambiental - SGA no contexto empresarial e do seu desempenho como estratégia, na medida em que possibilita a redução de impactos ao meio ambiente e, a partir da conquista de novos mercados, proporciona lucratividade para a empresa. Buscou-se fazer uma pesquisa bibliográfica, além de elucidar a implementação real da política ambiental embasada na ISO 14001 de um empreendimento da construção civil, ilustrando os benefícios e dificuldades incorridos durante o processo. O objetivo da pesquisa, proveniente especialmente do estudo de caso, é a clarificação do retorno que o SGA traz a empresa, enfatizando a etapa de treinamento e conscientização, através da educação ambiental.

Palavras-chaves: Sistema de Gestão Ambiental, Empresa, Construção Civil, Educação Ambiental

DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DA ATIVIDADE DE POSTOS DE COMBUSTÍVEIS NO MUNICÍPIO DE PARNAMIRIM-RN

Ana Clea Marinho Miranda Catunda (UFRN)
cleacatunda@yahoo.com.br

Karen Maria da Costa Mattos (UFRN)
karenmattos@yahoo.com.br

Carlos Henrique Catunda Pinto (UFRN / UERN)
carloscatunda@uern.br

DAYVISSON CABRAL FERREIRA (UFRN)
dayvissoncabral@hotmail.com



A atividade de postos revendedores de combustíveis vem tornando-se cada vez mais complexa, visto que o custo de acidentes ambientais cresce a cada dia, devendo portanto, realizar suas atividades de acordo com as normas e leis vigentes, parra garantir a minimização de riscos ao meio ambiente, e à segurança e saúde dos empregados e comunidade vizinha. A presente pesquisa teve como objetivo diagnosticar a situação do licenciamento ambiental dos postos revendedores de combustíveis no município de Parnamirim-RN. O trabalho foi realizada a partir da revisão bibliográfica dos assuntos relacionados ao tema, através do site do IDEMA e da ANP. Os resultados obtidos no período de 2007 a 2008, demonstram que houve um decréscimo dos postos de combustíveis com licença ambiental de operação de 23,3 para 10,0%, e um acréscimo do número de autos de infração de 16,7 para 50,0%. Para obtenção da licença ambiental, os processos, na maioria das vezes, teve retardamento em sua análise, em função, principalmente, da baixa qualidade dos projetos apresentados pelos empreendedores, bem como a resistência dos mesmos, em fazer as devidas adequações ambientais, o que está acarretando o aumento significativo no número de processos administrativos de auto de infração.

Palavras-chaves: Postos Revendedores de Combustíveis, Licenciamento Ambiental, Acidentes Ambientais, Poluição Ambiental, Auto de Infração.

GERENCIAMENTO DA RECICLAGEM DE RESÍDUOS DE ALUMÍNIO EM UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

Jaqueline Terezinha Martins Correa Rodrigues (SENAI)

jaque@producao.ufrgs.br

Janete Catarina Martins Corrêa (Olivebra)

janetecorrea@yahoo.com.br



Nas últimas décadas, após ter utilizado os recursos naturais como se estes fossem ilimitados, a humanidade se deparou com a degradação ambiental resultante da explosão demográfica e do crescimento da produção industrial. Nas áreas urbanas, principalmente, há uma crescente produção de resíduos, que precisam ser tratados adequadamente. Uma alternativa é a utilização da coleta seletiva, da reciclagem e do reaproveitamento desses resíduos. Um mercado em crescimento é o da alimentação coletiva, sendo que os estabelecimentos que trabalham com produção e distribuição de alimentação para coletividades recebem o nome de Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). Muitos dos resíduos encontrados nas UAN's utilizam o alumínio na sua constituição, como painéis, louças e embalagens diversas. O objetivo deste trabalho é mostrar que as Unidades de Alimentação e Nutrição são grandes produtores de resíduos sólidos, em especial os que utilizam o alumínio como matéria-prima, e apresentar um plano de ação para implementar o gerenciamento de resíduos sólidos nestas unidades. Este trabalho foi desenvolvido tendo como base uma revisão bibliográfica acerca dos assuntos estudados e a elaboração de um proposta para implantação do gerenciamento de resíduos nas UAN's. Como resultado é apresentada uma proposta de plano de ação constituída por sete macro atividades: definição do grupo de trabalho, preparação, inauguração do programa, levantamento, adaptação da UAN, Implantação e atividades contínuas de informação e sensibilização.

Palavras-chaves: Resíduos sólidos, Reciclagem, UAN, Alumínio

A IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DO SETOR DE FABRICAÇÃO DE ARTEFATOS DE COURO

KATTY MARIA DA COSTA MATTOS (UFSCar)

ktmattos@terra.com.br

Ana Beatriz Perriello Leme (UFSCar)

ana_beatriz_leme@hotmail.com

Marcos Roberto Monteiro (UFSCar)

monteiro@ccdm.ufscar.br

Karen Maria da Costa Mattos (UFRN)

karenmattos@yahoo.com.br



O princípio do Desenvolvimento Sustentável exige uma utilização criteriosa de todos os recursos disponíveis, incluindo os resíduos e subprodutos provenientes do processo produtivo. Os custos gerados pela gestão dos resíduos podem ser minimizados através da reciclagem e do reaproveitamento desses materiais em outros produtos. A preocupação ambiental com os resíduos do Setor de Fabricação de Artefatos de Couro é justificada pelo alto volume gerado e pelo grau de contaminação com metais tóxicos desses resíduos. Os resíduos do couro contêm alta dosagem de cromo - elemento químico utilizado no processo de curtimento da pele bovina. Por não ser degradável, o cromo torna-se um risco de contaminação do solo e do lençol freático nas regiões onde os resíduos são depositados. Esse elemento é um metal pesado que pode causar alergias e até câncer, caso esteja presente em grandes quantidades no corpo humano. Os resíduos com metais tóxicos possuem alto poder de contaminação, além do elevado custo para sua disposição em aterros industriais. Dentro desse contexto, o trabalho apresenta um estudo do setor e a importância do gerenciamento dos resíduos sólidos para tentar minimizar sua geração, reduzindo custos, aumentando a competitividade e o ganho ambiental do setor e da população como um todo.

Palavras-chaves: Resíduos Sólidos, Couro, Cromo, Gerenciamento de Resíduos, Desenvolvimento Sustentável.

O PAPEL DO ENGENHEIRO DE PRODUÇÃO NO LICENCIAMENTO AMBIENTAL: O RUÍDO EMITIDO PELA INDÚSTRIA EM COMPARAÇÃO AO RUÍDO PERMITIDO LEGALMENTE

André Fonseca Félix (IFET)
affelix@gmail.com

Inara de Pinho Nascimento Vidigal (FEAMIG)
Inara de Pinho Nascimento Vidigal



Este trabalho visa mostrar o antagonismo existente entre as legislações estadual e a legislação municipal vigentes que tratam do ruído ambiental. Estas legislações são utilizadas no ato do Licenciamento Ambiental dos empreendimentos, especificamente na mensuração do ruído ambiental encontrado no entorno do empreendimento em questão. Neste trabalho foi verificada a legislação de Belo Horizonte, Betim e Contagem demonstrando a situação conflitante encontrado pelo gestor da produção industrial especificamente o Engenheiro de Produção nas questões da mensuração do ruído ambiental das indústrias da região metropolitana de Belo Horizonte. Concluindo no final que os tratamentos de isolamento acústico existentes, mesmo aplicados nos empreendimentos não são suficientes para colocar o empreendimento dentro da legalidade dos limites exigidos pela legislação municipal.

Palavras-chaves: Ruído ambiental, Licenciamento ambiental, direito ambiental, consultoria ambiental

RECUPERAÇÃO DE SOLOS ATRAVÉS DO REUSO DE AGREGADOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL E EFLUENTES DOMÉSTICOS

Kelly Cristana Passarini (UNINOVE)

kelly_passarini@yahoo.com.br

Salomon Mony Levy (UNINOVE)

salomon@uninove.br

Rosângela Maria Vanalle (UNINOVE)

rvanalle@uninove.br

Elias Basile Tambourgi (UNICAMP)

eliastam@feq.unicamp.br

José Carlos Curvelo Santana (UNINOVE)

jccurvelo@uninove.br



Realizou-se o trabalho com o objetivo de melhorar a fertilidade de solos, através da obtenção do húmus produzido a partir do lodo formado pela mistura de resíduos da construção civil (material cerâmicos, cimento, areia, etc.) e o efluente sanitário bruto (esgoto doméstico). O processo de produção do húmus ocorreu da seguinte forma: o lodo obtido nos decantadores foi misturado com gramineas e ao solo que deveria ser recuperado, em proporções previamente planejadas. Esta mistura foi posta em cubas germinação, umedecida e revirado por 11 dias, sendo depois introduzidas as sementes de feijão carioca a uma profundidade de 1 cm. Um ensaio de germinação no solo sem húmus foi usado como controle. Após 7 dias do plantio, observou-se que a germinação ocorreu de forma uniforme, tanto nas amostras contendo húmus, quanto na amostra de controle. Verificou-se, nas melhores condições, que o solo teve um ganho na fertilidade de 11,11%, e entre 21-24% para a massa seca, onde se observou que 100% das sementes germinaram. Assim, conseguiu-se mostrar que é possível: reutilizar os resíduos da construção civil e o efluente doméstico; reduzir seus impactos ambientais ao serem descartados e recuperar os solos empobrecidos pelo uso contínuo na agricultura.

Palavras-chaves: reuso, húmus, resíduo da construção civil, efluente doméstico, recuperação de solos, germinação.

UMA POLÍTICA CCE BASEADA NO PROCESSO DE PRODUÇÃO DE BIODIESEL PELO REUSO DO ÓLEO DE FRITURAS DA CIDADE DE SÃO PAULO

Juliana Giraçol (UNINOVE)

julianagiracol@gmail.com

Kelly Cristina Passarini (UNINOVE)

kelly_passarini@yahoo.com.br

Silvério Catureba da Silva Filho (UNINOVE)

silverio@uninove.br

Felipe Araújo Calarge (UNINOVE)

fcalarge@uninove.br

José Carlos Curvelo Santana (UNINOVE)

jccurvelo@uninove.br



Estudos recentes mostraram que a qualidade de óleo e gorduras utilizados nos processos de frituras de restaurantes, lanchonetes, bares e pastelarias tem elevados níveis de compostos polares totais e que um número significativo de amostras apresentaram uma necessidade de melhora na qualidade dos óleos e gorduras de fritura. Isso mostra que há uma grande necessidade de se tratar ou reaproveitar estes óleos para evitar os danos que eles possam causar ao serem descartados nos corpos hídricos. Assim, este trabalho avaliou uma solução baseada na contabilidade de custos ecológico (CCE) para o descarte de misturas de óleos de frituras nos corpos hídricos da Cidade de São Paulo, através do seu reaproveitamento na produção do biodiesel. Por meio de questionário padronizado em escala Linkert fez um levantamento junto a população paulistana sobre questões que levariam a tomadas de decisões sobre o assunto. Também, se mostrou como se obter o biodiesel do óleo comestível coletado em residências paulistanas. Pretende-se alertar ao demonstrar ao órgão de administração pública da Região que é possível reutilizar estes rejeitos, iniciado o processo a partir da coleta e armazenamento destes óleos e a partir deles se obter o biodiesel e sua possível reutilização nas frotas de ônibus, caminhões e máquinas, ou até mesmo na venda dele para outras empresas. Nesta etapa, percebe-se com isso, que a Cidade deixará de causar impacto ambiental, e passaria ter créditos ambientais.

Palavras-chaves: Contabilidade de custos ecológico; reuso; biocombustível, óleo de frituras, escala Linkert

ESTUDO DO RENDIMENTO METÁLICO NA PRODUÇÃO DE LIGAS DE ALUMÍNIO SAE 305 UTILIZANDO FOLHAS DE ALUMÍNIO EM FORNO ELÉTRICO A INDUÇÃO

Antão Rodrigo Valentim (UTFPR)

valentim.ro@gmail.com

ivanir Luiz de Oliveira (UTFPR)

ivanir@utfpr.edu.br

João Luiz Kovalski (UTFPR)

kovalski@utfpr.edu.br



O presente estudo apresenta o rendimento metalúrgico obtido na produção de lingotes de alumínio na liga SAE 305, utilizando sucatas de alumínio, com espessura de 0,03mm, em um forno elétrico a indução. Foram efetuadas 79 corridas durante o período de um ano, obtendo um rendimento médio de 93%, realizaram-se comparações com rendimentos obtidos na fusão de outros tipos de sucatas em diferentes tipos de fornos. Apesar da pequena espessura da sucata, que influencia diretamente o rendimento metalúrgico, o rendimento obtido foi semelhante ou superior a outras tecnologias aplicadas a fusão.

Palavras-chaves: Reciclagem, alumínio, fusão

APLICAÇÃO DE RESÍDUO INDUSTRIAL PARA ISOLAMENTO TÉRMICO DE AMBIENTES

Michelle Paiva Cruz (UFRN)

paiva.michelle@yahoo.com.br

Rodrigo José Pires Ferreira (UFRN)

rodjpf@gmail.com

George Santos Marinho (UFRN)

gmarinho@ct.ufrn.br



Atualmente, as empresas de todos os setores da economia precisam tomar decisões que levem em conta que não há conflito entre lucratividade e questão ambiental, que o movimento de sustentabilidade cresce em escala mundial, que os clientes e comunidade em geral passam a valorizar cada vez mais a adoção de práticas socioambientais e que o faturamento das organizações sofre pressões do comportamento de consumidores que enfatizam, cada vez mais, suas preferências por produtos e empresas ambientalmente corretas. Diante disso, a maior fábrica de botões da América Latina vem estudando alternativas de reaproveitamento para o resíduo proveniente da usinagem e acabamento de seus produtos. Essa pesquisa aplica o resíduo plástico termofixo em questão como carga de um compósito de poliuretano de óleo de mamona para utilizá-lo como isolante térmico de ambientes, visando a garantia do conforto térmico, o que gera aumento de produtividade em locais de trabalho, a sensação de bem-estar e a diminuição dos custos com climatização. Foram observadas as características térmicas (condutividade térmica - k , difusividade térmica - α ; e capacidade calorífica - cp) do compósito de poliuretano de mamona com o resíduo em diferentes proporções (0%, 5%, 10% e 15%). Os resultados dos ensaios mostraram que o material proposto conduz menos calor que os isolantes térmicos comercializados, como o poliuretano de petróleo, a lã de rocha e a lã de vidro, além de oferecer alta inércia térmica e ser moldável em qualquer formato, diferente dos últimos materiais citados.

Palavras-chaves: Resíduo, poliuretano de mamona, isolamento térmico

COMPARAÇÃO ENTRE O TRATAMENTO BIOLÓGICO E FOTO- QUÍMICO DO EFLUENTE DA INDÚSTRIA DE PRODUÇÃO TÊXTIL

Jorge Marcos Rosa (UNINOVE)

jotarosa@hotmail.com

Patrícia Alves de Oliveira (UNINOVE)

patricia.alves@fci.com

Salomon Mony Levy (UNINOVE)

salomon@uninove.br

Elesandro Antonio Baptista (UNINOVE)

elesandro@elesandroab.eng.br

José Carlos Curvelo Santana (UNINOVE)

jccurvelo@uninove.br



Neste trabalho foi feita a decomposição biológica e foto-química de um efluente da indústria do ramo têxtil. O efluente foi preparado no laboratório de forma à simular a composição real em indústria. Utilizou-se microorganismos capturado doo leito do rio Capibaribe em Recife - PE para degradação biológica do corante, em biorreatores em escala laboratorial. A água oxigenada em um reator com luz ultravioleta foi usada para a degradação foto-química do efluente. Após a realização dos experimentos, observou-se que o processo biológico atingiu uma eficiência próxima de 90%, enquanto que o foto-químico atingiu 100% de eficiência. O processo foto-químico permitiu o reuso da água em novos processos de tingimento, pois não deixou resíduos tóxicos na água tratada.

Palavras-chaves: Biodegradação, fotoquímica, corantes, luz ultravioleta, efluente têxtil, pH.

ECOEFIÊNCIA NA INDÚSTRIA MOVELEIRA: ANÁLISE DO SETOR E ESTUDO DE CASO DE UMA FÁBRICA DE MÓVEIS SOB MEDIDA

Tito Armando Rossi Filho (UNISINOS)

rossitito@hotmail.com

Isaac Pergher (UNISINOS)

eng.isaac@hotmail.com



O presente artigo visa analisar o contexto de ecoeficiência em indústrias moveleiras no Brasil e propor um método para suportar a implementação de ações ecoeficientes neste setor. É feita uma revisão bibliográfica, buscando inicialmente nivelar os conceitos de impactos ambientais e ecoeficiência, até identificar a partir de alguns estudos a situação das indústrias moveleiras em relação à existência de práticas que minimizem o impacto ambiental. A seguir, é analisada uma empresa de móveis sob medida, com o intuito de ilustrar a aplicação de método proposto. Uma potencial ação ecoeficiente então é identificada na empresa analisada e a redução do impacto ambiental é quantificada.

Palavras-chaves: ecoeficiência, impactos ambientais, indústria moveleira

CIMENTO TIPO PORTLAND: UMA APLICAÇÃO DA ANÁLISE DO CICLO DE VIDA SIMPLIFICADA

elbert muller nigri (UFMG)

elbertnigri@yahoo.com.br

Eduardo Romeiro Filho (UFMG)

romeiro@ufmg.br

Sonia Denise Ferreira Rocha (UFMG)

sdrocha@demin.ufmg.br



No ritmo e sistemas atuais de produção e consumo tem-se uma situação que num futuro próximo culminará no fim dos recursos naturais e na completa mudança do mundo como se conhece. Tal situação pode ser evitada aliando-se o consumo consciente a um sistema de produção sustentável. Para alteração do sistema produtivo se faz necessário sua análise onde se indiquem etapas da produção que são nocivas ao meio ambiente. Este trabalho apresenta uma aplicação simples da Análise do Ciclo de Vida - ACV que consiste numa ferramenta avaliativa dos impactos ambientais gerados durante todo ciclo de vida de um produto, bem como seus resultados. A análise demonstra que, durante o ciclo de vida do cimento tipo Portland, a etapa de fabricação de cimento se constitui num processo prejudicial ao ambiente onde se destacam o efeito estufa, causado pela queima de combustíveis fósseis, a contaminação por metais pesados devido a atividades mineradoras e a smog causada pela emissão de material particulado.

Palavras-chaves: Análise do ciclo de vida; Consumo consciente; Sistema produtivo.

ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA LEGISLAÇÃO AMBIENTAL, GESTÃO E DESTINAÇÃO DOS RCD - RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO NO MUNICÍPIO DE PARNAMIRIM/RN: UM ESTUDO DAS CONSTRUTORAS LIGADAS AO SINDUSCON/RN

Alcimar Laurentino dos Santos (UFRN / PEP)

pralsantos@hotmail.com

Carlos Henrique Catunda Pinto (UFRN / UERN)

carloscatunda@uern.br



Entre os impactos negativos ao meio ambiente, estão aqueles que são gerados pelos Resíduos da Construção e Demolição (RCD), também conhecidos como Resíduos da Construção Civil, um dos maiores poluidores da sociedade. Tais resíduos quando não tratados e depositados de forma regular, correta e equilibradamente, podem trazer conseqüências profundas para todo o meio ambiente. Diante do acima exposto, a presente pesquisa teve como objetivo diagnosticar a percepção das Construtoras atuantes em Parnamirim/RN e associadas ao SINDUSCON/RN (Sindicato da Indústria da Construção Civil no Rio Grande do Norte) frente à Legislação Ambiental, assim como, analisar a gestão e a destinação final dos RCD produzidos pelas mesmas. Este trabalho é um Estudo de Caso, cuja metodologia de pesquisa adotada é do tipo descritiva, de natureza aplicada e de abordagem quantitativa, tendo sido iniciado a partir da revisão bibliográfica referente ao tema, tais como: artigos científicos, trabalhos acadêmicos diversos (teses e dissertações), normas, legislações e outras fontes. Para coleta dos dados, foi realizada pesquisa junto à Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo (SEMURB) e Secretaria de Obras Públicas (SEMOP) do município de Parnamirim-RN, com vistas a se levantar a quantidade e nomes das construtoras atuantes em todo o município. Em seguida, foi realizada pesquisa junto ao SINDUSCON/RN (Sindicato da Indústria da Construção Civil no Rio Grande do Norte) com o objetivo de se identificar às empresas que são associadas à entidade, sendo identificadas dezesseis empresas. Destas, quatorze empresas aceitaram participar da pesquisa, que foi realizada através de questionário com perguntas fechadas e abertas. Realizada a pesquisa, os resultados foram agrupados, quantificados e analisados com base em estatística básica, com vistas à elaboração das figuras e tabelas, objetivando-se a facilitação das interpretações e discussões. A pesquisa demonstra que

uma parte considerável das empresas tem preocupação em atender às exigências da Legislação Ambiental vigente específica; contudo, existe a necessidade de um maior conhecimento da mesma. No que se refere à questão da gestão ambiental, faz-se necessário que o Poder Público, conjuntamente com as organizações especializadas, possa oferecer programas específicos na área de gestão ambiental, pois a grande maioria das empresas demonstra interesse na participação dos mesmos. com relação à destinação final dos RCD, necessário se faz que o Poder Público, através dos órgãos competentes, possa exercer uma efetiva fiscalização com vistas a coibir que as empresas joguem seus excedentes em locais

Palavras-chaves: Impactos ambientais, desenvolvimento sustentável, resíduos da construção e demolição, legislação ambiental, gestão ambiental

LOGÍSTICA REVERSA DE RESÍDUOS INDUSTRIAIS: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA PROCESSADORA DE ALIMENTOS

Andréia Marize Rodrigues (FCAV-UNESP)
andreiamarize@fcav.unesp.br

Marcelo Giroto Rebelato (FCAV-UNESP)
mgiroto@fcav.unesp.br

Isabel Cristina Rodrigues (FATEC)
isabelrodrigues2@yahoo.com.br

Maycoon Marcello dos Santos (FIC)
maycoon@gmail.com



Atualmente, o conceito de logística reversa tem se destacado no ambiente empresarial, sobretudo devido à preocupação das empresas em atender às crescentes exigências relacionadas à preservação ambiental e às vantagens econômicas que podem estar associadas ao reaproveitamento de materiais. Neste contexto, este trabalho tem por objetivo a descrição do processo de logística reversa adotado nas operações produtivas de uma empresa produtora de alimentos, evidenciando as melhorias tanto ambientais quanto econômicas advindas da adoção do reaproveitamento de materiais durante o ciclo produtivo.

Palavras-chaves: Logística Reversa, Meio Ambiente, Alimentos

UMA PROPOSTA DE DOCUMENTAÇÃO PARA MODELOS CONCEITUAIS DE SIMULAÇÃO EM IDEF-SIM

Alessandro Fernandes Nunes (UCAM)
alessandrofnunes@yahoo.com.br

João José de Assis Rangel (UCAM)
joao@ucam-campos.br



A documentação dos modelos conceituais, ao propiciar a visualização e interpretação do sistema em estudo, favorece a comunicação das equipes envolvidas com os projetos de simulação, independente da linguagem computacional utilizada. Neste sentido, o presente artigo tem como objetivo apresentar uma proposta de documentação conceitual que ofereça suporte a técnica de modelagem conceitual denominada IDEF-SIM. Esta proposta se justifica quando considerado que o desenvolvimento de um projeto de simulação deve estar em conformidade com os objetivos predefinidos, evitando a geração de dados desnecessários ou insuficientes para a construção do modelo computacional.

Palavras-chaves: projetos de simulação, modelagem, modelo computacional.

MODALIDADES DE COOPERAÇÃO ENTRE MEMBROS DE UMA ASSOCIAÇÃO AGRÍCOLA DE PRODUTOS AGROECOLÓGICOS

Luciene Laranjeira Diniz (UFPB)

dinizlucy@hotmail.com

jacqueline nunes cavalcante (UFPB)

jack.nunes@gmail.com

André Duarte Lucena (UFPB)

anduluce@yahoo.com.br

MICHEL JEAN-MARIE THIOLENT (UFRJ)

thiolent@pep.ufrj.br



As interações entre indivíduos ou grupos são naturais e têm sido estudadas em suas várias configurações. A cooperação tem sido um desses contextos. Porém a competição também está presente nas interações colaborativas. Portanto o objetivo desse artigo é analisar as modalidades de cooperação no contexto de coexistência de cooperação e competição. A metodologia constituiu-se de revisão bibliográfica e um estudo de caso. Os resultados apontam que a cooperação coexiste com a competição na organização estudada e que, apesar das relações de cooperações terem o egoísmo como plano de fundo, existe um ponto de equilíbrio que mantém os fenômenos cooperativos no contexto atual.

Palavras-chaves: Cooperação; competição; tipos de cooperação; associação agrícola.

SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS: PROPOSTA PARA EMPRESAS CONSTRUTORAS DE EDIFICAÇÕES VERTICAIS

Cicero Marciano da Silva Santos (UFPB)

cicero_marciano@yahoo.com.br

Hanne Alves Bakke (UFPB)

hannezinha@hotmail.com

Nelma Mirian Chagas de Araújo (UFPB)

nelma@jpa.neoline.com.br

Rosimery da Silva Ferreira (UFPB)

rosimeryf@gmail.com



No Brasil, o setor da construção é um dos que acusam maior índice de acidentes de trabalho, apesar de apresentar uma legislação considerada rica. A gestão de riscos é um processo de melhoria contínua onde cada ciclo deve ser atualizado conforme os resultados do monitoramento e análise crítica. Medidas que visem a melhoria das condições de saúde e segurança do trabalho nos canteiros de obras podem ser implantadas conforme a lógica do ciclo PDCA. Diante desse contexto, esse artigo apresenta uma proposta de sistema de gestão de riscos para empresas do setor da construção civil, baseada em um estudo de caso em uma empresa construtora de edificações verticais residenciais em João Pessoa e seguindo a lógica do ciclo PDCA.

Palavras-chaves: Sistema de Gestão de Riscos, Ciclo PDCA, Processo de melhoria contínua, Segurança e Saúde do Trabalho.