

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Gestão de Operações de Vendas e Pós-Vendas

Ano/Semestre: 2017/2

Carga horária total: 45h

Créditos: 03

Código da disciplina: 115541

Professores: Prof. Dr. Giancarlo Medeiros Pereira / Profa. Dra. Miriam Borchardt

EMENTA

Abordagens para o gerenciamento operacional de unidades de vendas e pós-vendas e seu relacionamento com a satisfação do cliente. Gerenciamento da capacidade disponível, padronização de operações, treinamento, serviços, confiabilidade e programas de retenção e recuperação de clientes.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Os estudos de caso a serem desenvolvidos no laboratório poderão abarcar alguns dos temas a seguir descritos, bem como outros temas emergentes de interesse dos alunos (desde que esses temas se alinhem com a ementa da disciplina):

- Valor & Relacionamentos;
- Segmentação dos canais de venda;
- Operações de pós-vendas: fidelidade, recuperação de clientes e garantia;
- Gestão dos canais de venda;
- Marketing através de telefones móveis;
- Design e vendas de serviços;
- Formação de preços, descontos, receita e lucratividade; e
- Redes sociais no Marketing Industrial e de Serviços.

AVALIAÇÃO

Estudo de caso desenvolvido a partir da análise das lacunas emergentes da literatura. Esse estudo é desenvolvido em ambiente laboratorial sob a supervisão dos docentes.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- BRINK, T. SME routes for innovation collaboration with larger enterprises. **Industrial Marketing Management**, [S.l.], v. 64, p. 122-134, 2017. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850117301104>.
- BURKERT, M. et al. Organizing for value appropriation configurations and performance outcomes of price management. **Industrial Marketing Management**, [S.l.], v. 61, p. 194-209, 2017. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850116301158>
- FANG, T.; SCHAUMBURG, J.; FJELLSTRÖM, D. International business negotiations in Brazil. **Journal of Business and Industrial Marketing**, [S.l.], v. 32, n. 4, p. 591-605, 2017. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/JBIM-11-2016-0257>
- FORKMANN, S. et al. Understanding the service infusion process as a business model reconfiguration. **Industrial Marketing Management**, [S.l.], v. 60, p. 151-166, 2017. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S001985011630075X>
- HAKANEN, T.; HELANDER, N.; VALKOKARI, K. Servitization in global business-to-business distribution: the central activities of manufacturers. **Industrial Marketing Management**, [S.l.], v. 63, p. 167-178, 2017. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850116301948?via%3Dihub>.
- LOMBARDO, S.; CABIDDU, F. What's in it for me? capital, value and co-creation practices. **Industrial Marketing Management**, [S.l.], v. 61, p. 155-169, 2017. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850116301134>
- PREIKSCHAS, M. W. et al. Value co-creation, dynamic capabilities and customer retention in industrial markets. **Journal of Business and Industrial Marketing**, [S.l.], v. 32, n. 3, p. 409-420, 2017. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/JBIM-10-2014-0215>
- PURCHASE, S.; KUM, C.; OLARU, D. An analysis of technical and commercialization paths for an innovation trajectory. **Journal of Business and Industrial Marketing**, [S.l.], v. 32, n. 6, p. 848-863, 2017. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/JBIM-06-2015-0111>
- STORY, V. M. *et al.* Capabilities for advanced services: A multi-actor perspective. **Industrial Marketing Management**, [S.l.], v. 60, p. 54-68, 2017. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850116300712>
- VOETH, M.; LENZING, A. C. Renegotiations – empirical analysis of impacts on business relationships. **Journal of Business and Industrial Marketing**, [S.l.], v. 32, n. 4, p. 541-552, 2017. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/JBIM-09-2015-0175>

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: **Gestão de Operações com foco no Comportamento do Consumidor**

Ano/Semestre: 2017/2

Carga horária total: 45h/a

Créditos: 03

Código da disciplina: 108390

Professores: Profa. Dra. Miriam Borchardt / Prof. Dr. Giancarlo Medeiros Pereira

EMENTA

Gestão de operações de manufatura e de serviços com foco no comportamento do consumidor; Variáveis que afetam o comportamento do consumidor; Infusão de serviços na manufatura

OBJETIVOS

- Desenvolver a capacidade de compreender os conceitos relacionados à gestão do comportamento do consumidor.
- Desenvolver a capacidade de compreender como o comportamento do consumidor influencia a gestão das operações de manufatura e de serviços.
- Desenvolver competências conceituais e aplicadas afetas à gestão das operações em um cenário de infusão de serviços na manufatura e em um cenário onde o consumidor passa a atuar como co-produtor de valor.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Gestão de operações com base no comportamento do consumidor

- Desenvolvimento de produtos e de processos (bens, serviços e soluções) considerando o comportamento dos diversos grupos de consumidores.
- Lealdade, satisfação / qualidade percebida, recuperação do serviço e relação com o comportamento do serviço.
- Gestão de operações em ambiente com infusão de serviços na manufatura e co-produção de valor por parte do consumidor.

2. Relacionamento com consumidor

- Estratégias de relacionamento como elemento de monitoramento do comportamento de compra e de pós-compra.
- Gestão da qualidade percebida e relação com o comportamento do consumidor.

3. Gestão do comportamento do consumidor sob a ótica do produtor

- Identificação e gerenciamento dos elementos influenciadores do comportamento dos consumidores, tanto em transações presenciais e virtuais.
- Ajuste do comportamento do consumidor através da indução de atitudes e criação de valores e o impacto nas operações.
- Identificação dos fatores culturais, sociais, pessoais, organizacionais / corporativos, psicológicos, ambientais e econômicos capazes de impactar na gestão das operações com foco no comportamento do consumidor.
- Influências do comportamento do consumidor sobre a linha de frente e vice-versa.

METODOLOGIA, TÉCNICAS E RECURSOS DE ENSINO (MATERIAIS):

Aulas laboratoriais nas quais os alunos desenvolvem pesquisas qualitativas aplicadas afetas ao escopo da disciplina.

AVALIAÇÃO

Cada entrega parcial executada conforme cronograma estabelecido com cada aluno será avaliada. Deverá haver no mínimo 3 entregas parciais da pesquisa em desenvolvimento durante o semestre. Todas as entregas parciais têm mesmo valor.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ARGON, N.; ZIYA, S. Priority assignment under imperfect information on customer type identities. **Manufacturing & Service Operations Management**, Catonsville, v. 11, n. 4, p. 674-693, 2009.

BITRAN, G.; FERRER, J.; OLIVEIRA, P. Managing customer experiences: perspectives on the temporal aspects of service encounters. **Manufacturing & Service Operations Management**, Catonsville, v. 10, n. 1, p.61-83, 2008.

BURNS, G.; BOWLING, N. Dispositional approach to customer satisfaction and behavior. **Journal of Business & Psychology**, [S.l.], v. 25, n. 1, p. 99-107, 2010.

CHANETON, J.; VULCANO, G. Computing bid prices for revenue management under customer choice behavior. **Manufacturing & Service Operations Management**, Catonsville, v. 13, n. 4, p. 452-470, 2011.

DANAHER, P.; CONROY, P.; MCCOLL-KENNEDY, J. Who wants a relationship anyway: conditions when consumers expect a relationship with their service provider. **Journal of Service Research**, Thousand, v. 11, n. 1, p. 43-62, 2008.

DHOLAKIA, U.; SINGH, S.; WESTBROOK, R. Understanding the effects of post-service experience surveys on delay and acceleration of customer purchasing behavior: evidence from the automotive services industry. **Journal of Service Research**, Thousand, v. 13, n. 4, p. 362-378, 2010.

EGGERT, A. et al. Industrial services, product innovations, and firm profitability: a multiple-group latent growth curve analysis. **Industrial Marketing Management**, New York, v. 40, p. 661-670, 2011.

EKIZ, E.; AU, N. Comparing chinese and american attitudes towards complaining. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, [S.l.], v. 23, n. 3, p.327-343, 2011.

GOYAL, S.; SERGI, B.; JAISWAL, M. Understanding the challenges and strategic actions of social entrepreneurship at base of the pyramid. **Management Decision**, [S.l.], v. 54, n. 2, p. 418-440, 2016.

HUANG, W.; LIN, Y.; WEN, Y. Attributions and outcomes of customer misbehavior. **Journal of Business & Psychology**, [S.l.], v. 25, n. 1, p 151-161, 2010.

LI, K.; FONG, D.; XU, S. Managing trade-in programs based on product characteristics and customer heterogeneity in business-to-business markets. **Manufacturing & Service Operations Management**, Catonsville, v. 13, n. 1, p. 108-123, 2010.

PORPINO, G.; PARENTE, J.; WANSINK, B. Food waste paradox: antecedents of food disposal in low income households. **International Journal of Consumer Studies**, [S.l.], v. 39, p. 619-629, 2015.

RADDATS, C. Aligning industrial services with strategies and sources of market differentiation. **Journal of Business & Industrial Marketing**, [S.l.], v. 26, n. 5, p. 332-343, 2011.

RAMANATHAN, R. An empirical analysis on the influence of risk on relationships between handling of product returns and customer loyalty in E-commerce. **International Journal of Production Economics**, Amsterdam, v. 130, n. 2, p. 255-261, 2011.

RAMANATHAN, U.; RAMANATHAN, R. Guests' perceptions on factors influencing customer loyalty: an analysis for UK hotels. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Bradford, v. 23, n. 1, p. 7-25, 2011.

XUE, M.; HITT, L.; HARKER, P. Customer efficiency, channel usage, and firm performance in retail banking. **Manufacturing & Service Operations Management**, [S.l.], v. 9, n. 4, p. 535-558, 2007.

YEUNG, A. H. W. et al. Specific customer knowledge and operational performance in apparel manufacturing. **International Journal of Production Economics**, Amsterdam, v. 114, n. 2, p. 520-533, 2008.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Inovação e Competitividade nos Sistemas Produtivos

Período: 2017/2

Carga horária: 45h - Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 108389

Professor: José Antonio Valle Antunes Júnior

EMENTA

Conceitos de Inovação; as ideias econômicas fundadoras da inovação; A inovação e a competitividade; Os Sistemas de Inovação; A inovação e o Empreendedorismo; Gestão da Inovação; Inovação Tecnológica; Marcos Regulatórios da Inovação.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Aula 1 - Introdução e Apresentação da Disciplina; O surgimento da grande empresa; O surgimento da 'máquina que mudou o mundo': Henry Ford e Alfred P.Sloan Jr.; limites do desenvolvimento: as crises internacionais do petróleo de 1973 e 1979; A

Reestruturação Industrial pós-crise internacional de Petróleo: Energia e Ambiente, Sistema Toyota de Produção, A sociedade em Redes, A modularização e o Sistema Hyundai de Produção

Aula 2 – A Vantagem Competitividade das Empresas na Indústria Global (Porter)

Aula 3 - Determinantes da Vantagem Competitiva Nacional e a Dinâmica da Vantagem Nacional

Aula 4 – O Surgimento da Tecnologia Relacionada à Ciência (Freeman & Soete); A Microeconomia da Inovação: A Teoria da Firma; O conceito de Inovação e a Curva da Riqueza; A inovação como processo de gestão; a gestão da Inovação;

Aula 5– A Macroeconomia da Inovação: Ciência, Tecnologia, Crescimento e Globalização; Sistema Nacional de Inovação, Sistema Regional de Inovação, Sistema Setorial de Inovação, Sistema Corporativo de Inovação

Aula 6 – Economia Gaúcha e Brasileira no Século XX e XXI: Uma Abordagem a Partir da Competitividade e da Inovação: A História do Processo de Desenvolvimento Econômico do RS vis à vis a de São Paulo na Primeira República; os Governos de Getúlio Vargas: o Estado e o Desenvolvimento Industrial do Brasil; Juscelino Kubitschek de Oliveira (JK), o Plano de Metas, Brasília e à ‘Internacionalização às Avessas’ do Brasil.

Aula 7 – Economia Gaúcha e Brasileira no Século XX e XXI: Uma Abordagem a Partir da Competitividade e da Inovação: O I e o II Plano Nacional de Desenvolvimento (PNB); O Governo Fernando Henrique Cardoso e o surgimento do Capitalismo de Laços – Implicações para a Competitividade e a Inovação; Os Governos Lula e Dilma: A Consolidação e os Limites do Capitalismo de Laços e a Retomada da Política Industrial no Brasil.

Aula 8 – Competitividade, Internacionalização e Desempenho no Comércio Internacional: O Papel da Inovação; O Caso Brasil X Coréia do Sul

Aula 9 – América Latina – Economia, Inovação e Oportunidades de Desenvolvimento

Aula 10 – Sociedades Extrativistas: Estado-Nação, Democracia e Inovação.

Aula 11 – Desenvolvimento e Padrão de Financiamento da Inovação no Brasil; Decisões de Investimento em Projetos de Inovação;

Aula 12 – Apresentação dos alunos (tema a definir);

Aula 13 – Apresentação dos alunos (tema a definir);

Aula 14 – Apresentação dos alunos (tema a definir);

Aula 15 – Apresentação dos alunos (tema a definir);

Temas para Discussão possíveis nas aulas 12, 13, 14 e 15 (algumas propostas preliminares para escolha dos alunos): O Sistema Hyundai de Produção: Competitividade e Inovação; O Capitalismo de Laços, a Inovação e as implicações para o Estado do RS; Roadmap Tecnológico (Technology Road Map – TRM); O papel da propriedade intelectual no processo inovativo; Empreendedorismo, Inovação e os startups; a inovação e o ambiente: novos produtos e processos ‘verdes’.

OBJETIVOS

São os seguintes o objetivo principal e os objetivos específicos da disciplina:

Objetivo Principal

- A disciplina tem como objetivo principal apresentar as principais abordagens que ligar a competitividade e a inovação tendo como pano-de-fundo uma abordagem de cunho histórico-econômico e, tendo presente, o crescente processo de globalização e mundialização da economia.

Objetivos Específicos

- Mostrar a importância do contexto histórico para o desenvolvimento da competitividade das Firms/Empresas e dos Países;
- Compreender os conceitos associados com a vantagem competitiva das empresas na indústria global;
- Compreender os determinantes e a dinâmica da vantagem competitiva nacional;
- Compreender os conceitos de inovação, sistema de inovação: sistema nacional de inovação, sistema setorial de inovação, sistema regional de inovação e sistema corporativo de inovação;
- Compreender o tema da Competitividade e Inovação no caso brasileiro

METODOLOGIA

A disciplina será conduzida através de exposição de seus conteúdos de forma oral-dialogada e de seminários apresentados pelos alunos de textos da bibliografia previamente agendados.

AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA

A avaliação da disciplina será composta das seguintes partes:

- Participação nas discussões em aula: 20%;
- Apresentação de Seminário: 30%;
- Artigo para submissão a apresentação na Revista Brasileira de Inovação (RBI): 50 %;

P.S. A ideia da criatividade e da liberdade, pontos essenciais para potencializar efetivamente a construção processual dos resultados e o crescimento pessoal e profissional das pessoas, constitui o pano de fundo da ‘disciplina’.

BIBLIOGRAFIA

ABUCHAIM, V. R. **O tropeiro que se fez rei**. Porto Alegre: Gráfica Mosca Ltda., 2013.

BRENNER, Robert. **O boom e a bolha**: os Estados Unidos na economia mundial. Rio de Janeiro: Record, 2003.

BRESSER-PEREIRA. **A construção política do Brasil**: sociedade, economia e estado desde a independência. 2. ed. São Paulo: Ed. 34, 2015.

BUARQUE DE HOLANDA, S. **Raízes do Brasil**. Brasília, DF: Ed. UnB, 1963.

CALDEIRA, J. **Júlio Mesquita e seu tempo**. São Paulo: Mameluco, 2015.

CALDEIRA, J. **Mauá**: empresário do império. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

CALDEIRA, J. **Nem céu, nem inferno**: ensaios para uma visão renovada da história do Brasil. São Paulo: Estrela, 2015.

CASTELS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação: São Paulo: Paz e Terra, 2007. v. 1.

CHANDLER, Alfred D. Os primórdios da 'grande empresa' na indústria norte-americana. In: McCRAW, Thomas K. (Org.). **Alfred Chandler**: ensaios para uma teoria histórica da grande empresa. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 1998. p. 1-342.

CHANG, Há-Joon **Industrial policy**: we can go beyond na unproductive confrontation?: ABDCE (Annual World Bank Conference on Development Economics. Seoul: Faculty of Economics, 2009.

CHUNG, M. K. **Is it new paradigma?**: modular production system in Hyundai. Paris: GERPISA Thirteenth International, 2005.

CHUNG, M. K. Modularization in the auto industry finterlinked multiple hierarchies of supplier system in Hyundai Asan Plant (in Korean). **RP German Society**, [S.l.], 25(3), 35-54. 2007.

CHUNG, M. K. Production system of Beijing Hyundai Motor in China: catch up strategy for a latecomer. In: INTERNATIONAL COLLOQUIUM OF GERPISA, 22th, 2014, Kyoto. **Annals...**

COSTA, Achyles Barcelos da. Inovações e mudanças na organização industrial. **Ensaio FEE**, Porto Alegre, v.21, n.2, p.7-31, 2000.

COSTA, Achyles Barcelos da. O desenvolvimento econômico na visão de Joseph Schumpeter. **Cadernos IHU Idéias**, São Leopoldo, v. 4, n. 47, p. 1-22, 2006.

COSTA, Achyles Barcelos da. 'Reestruturação produtiva e padrão de organização industrial'. In: BECKER, Dinizar F. (Org.) **Competitividade: o (des)caminho da globalização**. Lajeado: FATES, 1988. p. 1-30.

CRAINER, S.; DEARLOVE, D. **Estratégia: arte e ciência na criação e execução**. Porto Alegre: Bookman, 2014,

FURTADO, C. **Formação econômica do Brasil**. 32 ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2003.

JO, H. The hyundai way: the evolution of production model. **Global Asia**, [S.l.], v. 5, n. 2, p. 102-107, 2010.

JO, H.; CHO, J. Does Hyundai Motor Company's production management converge to 'pull' production?: a study on the evolution of demand-driven, production management through information system (in Korean). **Korean Journal of Sociology**, [S.l.], v. 46, n. 5, p. 233-257, 2012.

JO, H.; LEE, B. H. Study on the historical evolution of hyundai production system examining the adoption of japanese production system (in Korean). **Journal of Korean Social Trend and Perspective**, [S.l.], v. 73, n. 6, p. 231-264, 2008.

JO, H.; YOU, J. **A dialectic development of korean automobile industry: focusing on the hyundai productive model**. Paris: Gerpisa Colloquium, 2011.

JO, H.; YOU, J. Transferring production systems: an institutionalist account of Hyundai Motor Company in the United States. **Journal of East Asian Studies**, [S.l.], v. 11, n. 41, p. 41-73, 2011.

KANG, J. A new trend of parts supply system in Korean automobile industry: the case of the modular production system at Hyundai Motor Company. In: KOREA-RUSSIA INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON SCIENCE AND TECHNOLOGY, 5th, 2001, Tomsk. **Proceedings...** Piscataway: IEEE, 2001. 3 v. v. 2, p. 314-317.

KIM, C.; JO, H.; JEONG, J. Modular production and hyundai production system: the case of hyundai MOBIS (in Korean). **Economy and Society**, [S.l.], n. 92, p. 351-385, 2011.

LAZZARINI, G. L. **Capitalismo de laços: entenda como funcionam as estratégias e alianças políticas e suas consequências para a economia brasileira: os donos do Brasil e suas conexões**. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

LEE, B.; JO, H. The mutation of the toyota production system: adapting the *tps* at hyundai motor company. **International Journal of Production Research**, [S.l.], v. 45, n. 16, p. 3665-3679, 2007.

LEFF, N. **Subdesenvolvimento e Desenvolvimento no Brasil**, Volumes 1 e 2, Editora Expressão e Cultura, 1991.

LIN, Justin; CHANG, Há-Joon. Should industrial policy in development in developing countries conform to comparative advantage or defy it? a debate between Justin Lin and Ha-Joon Chang – DPR debate. **Development Policy Review**, [S.l.], v. 27, n. 5, p. 483-502, 2009.

MACDUFFIE, J. P. Modularity-as-property, modularization-as-process, and 'modularity'-as-frame: lessons from product architecture initiatives in the global automotive industry. **Global Strategy Journal**, [S.l.], v. 3, n. 1, p. p. 8-40, 2013.

MAZZUCATO, **The Entrepreneurial State**, Pen University, Editora Demos, Magdalen House, London, UK, June, 2011. Em Português: **O Estado Empreendedor: Desmascarando o Mito do Setor Público versus o Setor Privado**. Editora Portfólio/Penguin, Primeira Edição, São Paulo, 2014.

MORRIS, C. R. **Os magnatas**: como Andrew Carnagie, John D. Rockefeller, Jay Gould e J.P.Morgan inventaram a supereconomia americana. Porto Alegre: LPM, 2005.

MUSACCHIO, A.; LAZZARINI, G. L. **Reinventando o capitalismo de estado**: o leviatã nos negócios: Brasil e outros países. São Paulo: Portfólio-Penguin: Schwarcz, 2015.

NUNES, F. L. **Sistema hyundai de produção**: uma proposição de modelo conceitual. 2015. 142 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), São Leopoldo, 2015.

PEREZ, C. **Techonological revolution, paradigm shifts and social**: institucional change; in dreivent (ed), globalization economic development and inequality: an alternative perspective. Cheltenham: Edward Elga, 2004. p. 217-242.

PRADO, Jr. **Formação do Brasil contemporâneo**. São Paulo: Brasiliense, 1987.

PROENÇA, A. et al. **Gestão da inovação e competitividade no brasil**: da teoria para a prática. Porto Alegre: Bookman, 2015.

PORTER M. E. **The competitive advantage of nations**. New York: Free Press, 1990.

PORTER, M. E.; HEPPELMANN. Como produtos inteligentes e conectados estão transformando a competição. **Harvard Business Review Brasil**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 1-23, 2016. Edição de 30/05/2016.

ROSENBERG, Nathan; BIRDZELL, L. E. **A história da riqueza do ocidente**: a transformação econômica no mundo industrial. São Paulo: Record, 1986.

ROWLEY, C.; SOHN, T.W.; BAE, J. **Managing korean business**: organization, culture, human resources and change. New York: Frank Cass, 2005.

SANTOS, D.F. Carvalho dos. **O Rio Grande do Sul tem saída?:** uma análise das potencialidades e dos entraves para o desenvolvimento. Porto Alegre: AGE, 2015.

STEERS, R. M. **Made in Korea:** chung ju yung and the rise of Hyundai. New York: Routledge, 1999.

SUZIGAN, W.; FURTADO, J. Política industrial e desenvolvimento. **Revista de Economia Política**, São Paulo, v. 26, n. 2, p. 163-185, jun. 2006.

TARGA, L. R. P. Negações da identidade do Rio Grande do Sul. **Ensaio FEE**, Porto Alegre, v. 24, n. 2, p. 299-322, 2003.

TIGRE, P. B. Inovação e teorias da firma em três paradigmas. **Revista de Economia Contemporânea**, [S.l.], n.3, p.67-111, 1998.

TIGRE, P. B. **Gestão da inovação:** a economia da tecnologia no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

VIDAL, J. W. **De estado servil a nação soberana:** civilização solidária dos trópicos. Petrópolis: Vozes, 1987.

VIDAL, J. W.; VASCONCELLOS, G. F. **O poder dos trópicos:** meditação sobre a alienação energética na cultura brasileira. São Paulo: Casa Amarela, 1998.

WILLIAMSON, Oliver E. The modern corporation: origins, evolution, attributes. **Journal of Economic Literature**, [S.l.], v. 19, p. 1537-1568, Dec. 1981.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Modelos de Gestão e Projeto Organizacional

Ano/Semestre: 2017/2

Carga horária total: 45 h

Créditos: 03

Código da disciplina: 108385

Professor: Daniel Pacheco Lacerda

EMENTA

Estratégia; Estrutura; Processos; Sistema de Recompensas; Pessoas; Engenharia de Processos de Negócios; Sistemas de Avaliação de Desempenho; Modelos de Gestão; Projeto Organizacional; Organizações Flexíveis. A disciplina se desenvolveu sob a forma de uma estruturação de projeto de pesquisa, nesse ou em outro tema de interesse do discente e do docente. Assim permitiu-se a flexibilidade necessária para avançar no aprofundamento dos tópicos de interesse.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Modelo Estrela
- Estratégia Organizacional
- Processos de Negócios
- Estrutura Organizacional
- Sistema de Recompensas
- Resiliência em Organizações
- Cidades Resilientes

OBJETIVOS

- Capacitar pesquisadores em teorias, métodos, técnicas e ferramentas que permitam o projeto de organizações.
- Capacitar na compreensão da composição de modelos coerentes e articulados de modelos de gestão

- Compreensão das contribuições do modelo de gestão e do projeto organizacional para a composição de organizações e cidades resilientes
- Condução de projetos de pesquisa em parceria com organismos públicos e privados

METODOLOGIA

- Aulas expositivas;
- Recursos midiáticos
- Palestras
- Aprendizado baseado em problemas reais
- Design Science Research como elemento condutor de pesquisas que desenvolvam soluções úteis as organizações

AVALIAÇÃO

40% Seminários de aula

60% Apresentação de artigo final da disciplina

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BROCKE, J. V.; ROSEMANN, M. **Handbook on process management: introduction, methods and information system.** New York: Springer, 2009. v. 1

BROCKE, J. V.; ROSEMANN, M. **Handbook on process management: strategy, governance.** New York: Springer, 2009. v. 2

GABRAITH, J.; DOWNEY, D.; KATES, A. **Design dynamic organizations: a hand-on guide for leaders at all levels.** New York: Amacon, 2002.

MINTZBERG, H. **Managing.** San Francisco: Berrett-Koehler, 2009.

MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. **Strategy safary: a guide tour through th wilds of strategic management.** New York: Free Press, 1998.

NADLER, D. A.; GERSTEIN, M. C.; SHAW, R. B. **Organizational architerture: design for changing organizations.** San Francisco: Jossey-Bass, 1992.

RUMELT, R. **Good strategy, bad strategy: the difference and why it matters.** New York: Randon House, 2011.

SALERNO, M. S. **Projeto de organizações integradas e flexíveis.** São Paulo: Atlas, 2008.

VAN AKEN, J. E.; BERENDS, H.; VAN DER BIJ, H. **Problem solving in organizations**: a methodological handbook for business students. New York: Amacon, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ARMISTEAD, C.; HARRISON, A.; ROWLANDS, P. Business process re-engineering: lessons from operations management. **International Journal of Production and Operations Management**, [S.l.], v. 15, n. 12, p. 46-58, 1995.

EMERY, C. A cause-effect-cause model for sustaining cross-functional integration. **Business Process Management Journal**, [S.l.], v. 15, n. 2, p. 93-108, 2009.

GROVER, V.; KETTINGER, W. **Process think**: winning perspectives for business change in the information age. Hershey: Idea Group Inc. 2000.

MCKAY, A.; RADHOR, Z. A characterization of a business process. **International Journal of Production and Operations Management**, [S.l.], v. 18 n. 9/10, p. 924-936, 1998.

RIDGWAY, V. F. Dysfunctional consequences of performance measurements. **Administrative Science Quarterly**, [S.l.], v. 5, p. 240-247 2010.

SIDOROVA, A.; ISIK, O. Business process research: a cross-disciplinary review. **Business Process Management Journal**, [S.l.], v. 16, n. 4, p. 566-597, 2010.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: **Pesquisas Emergentes de Gestão da Cadeia**

Ano/ Semestre: 2017/2

Carga horária total: 45h

Créditos: 03

Código da disciplina: 108393

Professor: Marco Antonio Viana Borges, Miguel Afonso Sellitto

EMENTA

Análise das tendências das pesquisas emergentes de gestão da cadeia de suprimentos: gestão de grandes empresas e de pequenas e médias empresas, processos flexíveis, qualidade, impactos ambientais, sustentabilidade, métricas de desempenho, globalização, sistemas de informação e aspectos éticos e sociais.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Supply chain design
Global supply chain management
Supply networks and mechanism of governance
Social Network Analysis in Supply Network
Risk management in supply chains
Supply Chain Resilience
Sustainable and green supply chain management
Social responsibility in supply chain
High performance in supply chain
Value and customer service management
Supply chain innovation
SCM and Industry 4.0

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

AZEVEDO, S.; CARVALHO, H.; CRUZ-MACHADO, V. A proposal of LARG supply chain management practices and a performance measurement system. **International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning**, [S.l.], v.1, n.1, p.7-14, 2011.

CHEN, I. J.; PAULRAJ, A. Understanding supply chain management: critical research and a theoretical framework. **International Journal of Production Research**, [S.l.], v. 42, n. 1, p. 31-163, Jan. 2004.

DURACH, Christian F.; WIELAND, Andreas; MACHUCA, Jose AD. Antecedents and dimensions of supply chain robustness: a systematic literature review. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, [S.l.], v. 45, n. 1/2, p. 118-137, 2015.

GEREFFI, G.; LEE, J. Why the world suddenly cares about global supply chains. **Journal of Supply Chain Management**, [S.l.], v. 48, n. 3, p. 24-32, 2012

KIM, Yusoon et al. Structural investigation of supply networks: a social network analysis approach. **Journal of Operations Management**, [S.l.], v. 29, n. 3, p. 194-211, 2011.

LASI, H. et al. Industrie 4.0. **Business & Information Systems Engineering**, [S.l.], v. 6, n. 4, p. 239-242, 2014

MANUJ, I.; DITTMANN, P.; GAUDENZI, B. Risk management. In: MENTZER, J. T.; MYERS, M. B.; STANK, T. P. **Handbook of global supply chain management**. ESA: SAGE Publications, Inc., 2007. p. 319-336.

MENTZER, J.; STANK, T. P.; MYERS, M. B. Global supply chain management strategy. In: MENTZER, J. T.; MYERS, M. B.; STANK, T. P. **Handbook of global supply chain management**. USA: SAGE Publications, Inc., 2007. p. 19-38.

MUNKSGAARD, K. B.; JAN STENTOFT, J.; PAULRAJ, A. Value-based supply chain innovation. **Operations Management Research**, [S.l.], v. 7, p. 50-62, 2014.

PILBEAM, Colin; ALVAREZ, Gabriela; WILSON, Hugh. The governance of supply networks: a systematic literature review. **Supply Chain Management: An International Journal**, [S.l.], v. 17, n. 4, p. 358-376, 2012.

SARKIS, J.; HELMS, M.; HERVANI, A. Reverse logistics and social sustainability. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, New York, v. 17, n. 6, p. 337-354, 2010.

SELLITTO, M. Assessment of the effectiveness of green practices in the management of two supply chains. **Business Process Management Journal**, [S.l.], v. 24, n. 1, 2018.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

ADLMAIER, D.; SELLITTO, M. Embalagens retornáveis para transporte de bens manufaturados: um estudo de caso em logística reversa. **Produção**, [S.l.], v. 17, n. 2, p. 395-406, 2007.

ARZU AKYUZ, G.; ERMAN ERKAN, T. Supply chain performance measurement: a literature review. **International Journal of Production Research**, [S.l.], v. 48, n. 17, p. 5137-5155, Sept. 2010.

BORGATTI, Stephen P.; LI, Xun. On social network analysis in a supply chain context. **Journal of Supply Chain Management**, [S.l.], v. 45, n. 2, p. 5-22, 2009.

CHOPRA, S.; SODHI, M. S. Managing risk to avoid supply-chain breakdown. **MIT Sloan Management Review**, [S.l.], v. 46, n. 1, p. 53-62, 2004

ECKSTEIN, D; et al. The performance impact of supply chain agility and supply chain adaptability: the moderating effect of product complexity. **International Journal of Production Research**, [S.l.], v. 53, n. 10, p. 3028-3046, May 2015.

FLINT, D. J.; LARSSON, E. Supply chain innovation. In: MENTZER, J. T.; MYERS, M. B.; STANK, T. P. **Handbook of global supply chain management**. USA: SAGE Publications, Inc., 2007. p 475-486.

FLINT, D. J.; LARSSON, E.; GAMMELGAARD, B. Exploring processes for customer value insights, supply chain learning and innovation: an international study. **Journal of Business Logistics**, [S.l.], v. 27, n. 1, p. 257, Mar. 2008.

LAMBERT, D.; COOPER, M. Issues in supply chain management. **Industrial Marketing Management**, [S.l.], v. 29, n. 1, p. 65-83, 2000.

MENTZER, J. et al. Defining supply chain management. **Journal of Business Logistics**, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 1-25, 2001.

OLSEN, Bjørn Erik et al. Governance of complex procurements in the oil and gas industry. **Journal of Purchasing and Supply Management**, [S.l.], v. 11, n. 1, p. 1-13, 2005.

PFOHL, H. C.; YAHSI, B.; KURNAZ, T. The Impact of Industry 4.0 on the Supply Chain. **Proceedings of Hamburg International Conference of Logistics**, [S.l.], v. 20, p. 31, 2015

SELLITTO, M. A. et al. A SCOR-based model for supply chain performance measurement: application in the footwear industry. **International Journal of Production Research**, [S.l.], v. 53, n. 16, p. 4917-4926, Aug. 2015.



SELLITTO, M.; BITTENCOURT, S.; RECKZIEGEL, B., Evaluating the Implementation of GSCM in industrial supply chains: two cases in the automotive industry. **Chemical Engineering Transactions**, [S.l.], v. 43, p. 1315-1320, 2015.

SELLITTO, M.; HERMANN, F. Prioritization of green practices in GSCM: case studies in companies of the peach industry. **Gestão & Produção**, [S.l.], v. 23, n. 4, p. 871-886, 2016.

YAN, Tingting et al. A theory of the nexus supplier: a critical supplier from a network perspective. **Journal of Supply Chain Management**, [S.l.], v. 51, n. 1, p. 52-66, 2015.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Pesquisa Operacional e Suporte à Tomada de Decisão

Período: 2017/2

Carga horária: 45h - Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 108383

Professor: André L. Korzenowski

EMENTA

Princípios Básicos, Noções de Complexidade Computacional, Identificação e Formulação de Problemas, Modelagem matemática, Problemas mono e multi-objetivo.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Princípios Básicos de otimização.
2. Noções de Complexidade Computacional.
3. Identificação e Formulação de Problemas
4. Modelagem matemática.
5. Problemas mono e multi-objetivo.

AVALIAÇÃO

A avaliação consiste da apresentação de seminário(s) (40%) e da produção de um relatório de análise de um problema aplicado (60%).

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ALMEIDA, A. **O conhecimento e o uso de métodos multicritério de apoio à decisão**. 2. ed. Pernambuco: Universitária UFPE, 2011.

FERREIRA, C. M. C.; GOMES, A. P. **Introdução à análise envoltória de dados: teoria, modelos e aplicações**. Minas Gerais: Ed. UFV, 2009.

HILLIER, F. S.; LIEBERMAN, G. J. **Introduction to operations research**. 9th ed. New York: McGraw-Hill, 2009.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CLARKE, A. B.; DISNEY, R. L. **Probabilidade e processos estocásticos**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1979.

CLÍMACO, J. **Multicriteria analysis**. New York: Springer-Werlag, 1997.

PIDD, Michael. **Modelagem empresarial: ferramentas para tomada de decisão**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

VINCKE, P. **Multicriteria decision-aid**. New York: John-Willey & Sons Inc. 1999.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Tópicos Avançados em Engenharia de Produção e Sistemas - Ativos Intangíveis

Período: 2017/2

Carga horária: 15h - Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 115552_T02

Professor: Claudia Viviane Viegas

EMENTA

Apresenta conceitos introdutórios de ativos intangíveis – capitais humano, relacional e estrutural, analisando as formas como as empresas estão contabilizando tais ativos para a criação de valor em seu negócio.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Ativos Intangíveis – conceitos e origem. Modelos Q-Tobin, Skandia.
2. Capital humano: conhecimento, formas de conhecimento, valoração do conhecimento.
3. Capital relacional: criação de valor com clientes e fornecedores.
4. Capital estrutural: bases de conhecimento, retenção e perda de conhecimento
5. Goodwill: como grandes empresas estão contabilizando expectativas de ganhos de conhecimento.
6. Normas internacionais de contabilização de ativos intangíveis: IAS-38 e outras. Regulamentos nacionais.
6. Análise de casos de sucesso com gestão de ativos intangíveis. Apresentação de propostas de aplicação.
7. Ativos biológicos: conceitos e aplicações.

AVALIAÇÃO

A avaliação consiste em:

40%: Apresentação de sínteses de artigos sobre aplicação de métodos de avaliação de ativos intangíveis. Trabalho em grupos.

60%: Short paper (até 4 p.) sobre um dos conceitos analisados em aula. Trabalho individual.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BONTIS, N. Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. **International Journal of Management Reviews**, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 41-60, 2001.

GUTHRIE, J. The management, measurement and the reporting of intellectual capital. **Journal of Intellectual Capital**, [S.l.], v.2, n.1, p. 27-41, 2001.

JOIA, L. A. Measuring corporate intangible assets: linking business strategy with intellectual capital. **Journal of Intellectual Capital**, [S.l.], v.1, n.1, p. 68-34, 2000.

PABLOS, P. O. D. Measuring and reporting structural capital: lessons from european learning firms. **Journal of Intellectual Capital**, [S.l.], v. 5, n. 4, p. 629-647, 2004.

PACHECO, V. **Mensuração e divulgação do capital intelectual nas demonstrações contábeis: teoria e empiria**. 2005. 185 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BONTIS, N. Intellectual capital: a exploratory study that develops measures and models. **Management Decision**, [S.l.], v. 36, n. 2, p. 63-76, 1998.

FISCHER, M.; MARSCH, T. Biological assets: financial recognition and reporting using us and international accounting guidance. **Journal of Accounting and Finance**, [S.l.], v. 13, n. 2, p. 57-74, 2013.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: **Métodos Quantitativos II**

Período: 2017/2

Carga horária: 45h

Créditos: 03

Código da disciplina: 108380

Professor: Guilherme Vaccaro / André Korzenowski

EMENTA

Estatística Não Paramétrica; Estatística Bayesiana; Técnicas Avançadas de Análise Multivariada; Sistemas de Equações Estruturais; Mineração de Dados.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Panorâmica Métodos Quantitativos, Mensuração e Escala, Modelos
- Escalas, Confiabilidade e Validade
- Introdução à Data Science
- Aprendizagem Supervisionada
- Regras de Associação
- Segmentação
- Modelos Lineares e Regressão
- Overfitting, Qualidade de Modelos
- Aprendizagem Não Supervisionada
- Segmentação e Agrupamento
- Aprendizagem em Conjuntos
- Mineração de Texto
- Data Science e Inteligência de Negócios

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

HAIR JUNIOR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HAN, J.; KAMBER, M. **Data mining**: concepts and techniques. 2nd ed. Amsterdam: Elsevier; San Francisco: Morgan Kaufmann, 2006.

HASTIE, T.; TIBSHIRANI, R.; FRIEDMAN, J. **The elements of statistical learning**. Berlin: Springer, 2008.

PAULINO, C. D.; TURKMAN, M. A. A.; MURTEIRA, B. **Estatística bayesiana**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

PROVOST, F.; FAWCETT, T. **Data science for business**: what you need to know about data mining and data analytic thinking. Beijing: O'Reilly, 2013.

SIEGEL, S.; CASTELLAN JUNIOR, N. **Estatística não paramétrica para ciências do comportamento**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

ZUMEL, N.; MOUNT, J. **Practical data science with r. shelter**. Island: Manning, 2014.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

HAIR, Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

MANLY, J. F. **Métodos estatísticos multivariados**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

MESQUITA, L.; LAZZARINI, S.; CRONIN, P. Determinants of firm competitiveness in Latin American emerging economies. *International Journal of Operations & Production Management*, [S.l.], v. 27, n. 5, p. 501-523, 2007.

REZENDE, S. O. Mineração de dados. In: ENCONTRO NACIONAL DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, ENIA, 5., 2005, São Leopoldo. *Anais...* São Leopoldo: SBC, 2005. p 1-37. Disponível em: <http://www.addlabs.uff.br/enia_site/dw/mineracaodedados.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2017.

WONG, C.; NICHOLAS, F.; HOLT, G. Using multivariate techniques for developing contractor classification models. *Engineering, Construction and Architectural Management*, [S.l.], v. 10, n. 2, p. 99-116, 2003.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: **Gestão da Cadeia de Suprimentos**

Ano/semestre: 2017/2

Carga horária: 45h

Créditos: 3

Código da disciplina: 115538

Professor: Miguel Afonso Sellitto, Juliana Celestini, Vivian Sebben Adami.

EMENTA

Técnicas logísticas empregadas na gestão de cadeias de suprimentos: previsão de demandas, gestão de estoques, gestão da armazenagem, distribuição e transportes. Princípios elementares que determinam a configuração de cadeias de suprimentos, tendo em vista a estratégia de operações e o contexto concorrencial de negócios. Pressupostos do projeto e gestão de cadeias de fornecimentos, considerando suas múltiplas dimensões de relacionamento com clientes e com os resultados da empresa. Conceitos básicos para o gerenciamento da cadeia de suprimentos, como: custos, fluxo logístico, prazos e lucratividade. Aspectos intangíveis em gestão de cadeias de suprimentos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Técnicas logísticas empregadas em cadeias de suprimentos

- Evolução histórica da logística e da gestão da cadeia de suprimentos.
- Gerenciamento e previsão da demanda, efeito chicote.
- Controle de Estoques: lote econômico, revisão contínua, revisão periódica, modelos matemáticos.
- Armazenagem, distribuição e transporte: tipologia de armazéns, uso da informação (WMS), modais logísticos, localização de facilidades, roteirização.

2. Projeto de Cadeias de Suprimentos

- Decisões que envolvem a formação da cadeia de suprimentos.
- Planejamento colaborativo, custos logísticos, terceirização, gestão de projetos, design de processos, tipologia de cadeias, tipologia de relacionamentos em cadeias, tipologia de alianças.

- Estratégia de cadeias (eficiente, ágil, responsiva e redundante) e medição de desempenho em cadeias.
- Cadeias de manufatura e de serviços, cadeias internacionais e globais.

3. Aspectos intangíveis na gestão de cadeias de suprimentos

- Gestão da inovação em cadeias de suprimentos.
- Recursos humanos; comércio eletrônico, infraestrutura e tecnologias emergentes.
- Serviços, ética e sociedade no mercado globalizado.
- Gestão verde da cadeia de suprimentos, logística reversa.

OBJETIVOS

- Desenvolver capacidade de compreensão e de aplicação das principais técnicas logísticas envolvidas na gestão de cadeias de suprimentos;
- Desenvolver capacidade de compreensão dos conceitos envolvidos na formação de uma cadeia de suprimentos;
- Desenvolver capacidade de compreensão e de formulação de objetivos para cadeias de suprimentos.

AVALIAÇÃO

50% avaliação individual das apresentações em aula; e

50% produção de artigo científico inédito para remessa a periódico da lista Qualis da CAPES, classificado no mínimo como B2 em Engenharia III.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos**: planejamento, organização e logística empresarial. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J.; COOPER, M. B. **Gestão logística de cadeias de suprimentos**. Porto Alegre: Bookman, 2006.

CHOPRA, S.; MEINDL, P. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

CHRISTOPHER, M. **Logistics and supply chain management**. 2nd ed. London: Financial Times Prentice-Hall, 1998.

CORRÊA, H. L. **Gestão de redes de suprimentos**: integrando cadeias de suprimento no mundo globalizado. São Paulo: Atlas, 2010.

HARLAND, C. M. et al. Developing the concept of supply strategy. **International Journal of Operations and Production Management**, Baltimore, v. 19, n. 7, p. 650-673, 1999.

LAMMING, R. et al. An initial classification of supply networks. **International Journal of Operations and Production Management**, Baltimore, v. 20, n. 6, p. 675-691, 2000.

PIRES, S. **Gestão da cadeia de suprimentos**: conceitos, estratégias, práticas e casos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SIMCHI-LEVI, D.; KAMINSKY, P.; SIMCHI-LEVI, E. **Cadeia de suprimentos**: projeto e gestão. Porto Alegre: Bookman, 2003.

TAYLOR, D.; BRUNT, D. **Manufacturing operations and supply chain management**: the lean approach. London: Thomson Learning, 2001.