

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Gerência de Produção I

Ano: 2009

Semestre: Primeiro

Carga horária: 45h

Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 5425

Requisitos de matrícula: -

Professor: José Antônio Valle Antunes Júnior

EMENTA

Sistema Toyota de Produção (STP) para a construção de sistemas de produção com estoque zero, também chamados de Sistemas de Produção “Enxutos”. Conceitos relacionados aos dois pilares de sustentação do STP, a saber, Automação e Just In Time, vinculado a outros conceitos como: perdas, mecanismo da função produção, manutenção produtiva total, troca rápida de ferramentas e Poka-Yoke.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

É o seguinte o conteúdo programático previsto para a Disciplina:

AULA 1 – Ambiente, Normas de Concorrência e Dimensões da Competição: Do Taylorismo/Fordismo ao Sistema Toyota de Produção/Produção Enxuta;

AULA 2 – A Engenharia de Produção, As Dimensões da Competição e os Custos dos Fatores de Produção: EUA, Japão, Europa, China, Brasil;

AULA 3 – Conceitos Básicos em Engenharia de Produção: Produtividade, Qualidade, Gargalos/CCRs, Tempos (Tempo de Ciclo, Tempo de Atravessamento, *Takt-Time* etc...)

AULA 4 – Princípios Básicos de Construção dos Sistemas Produtivos: Normas de Concorrência, Mecanismo da Função Produção, Perdas;

AULA 5 – Os Dois Princípios Básicos do Sistema Toyota de Produção: Automação e *Just-In-Time*;

AULA 6 – As melhorias na Função Processo: *Kanban*, Controle de Qualidade Zero Defeitos, Poka-Yoke;

AULA 7 – As Melhorias na Função Processo: Unidade de Negócios, Macroleiaute Fabril, Fábricas Focalizadas, *Takt-Time*;

AULA 8 – As Melhorias na Função Operação: TPM;

AULA 9 – As Melhorias na Função Operação: Troca Rápida de Ferramentas;

AULA 10 – Exemplificando as Aplicações de Sistemas de Produção Competitivos - Gestão Integrada/Unificada, Sistêmica e Voltada aos Resultados: A Gestão do Posto de Trabalho;

AULA 11 – Exemplificando as Aplicações de Sistemas de Produção Competitivos: Dois Casos em Empresas do Ramo Metal-Mecânico

AULA 12 – Abordagem Lean: Womack & Jones, Liker & Meier etc...

AULA 13 – Novos Tópicos Associados ao Sistema Toyota de Produção: A Toyota e a Inovação (Matthew W. May); A Toyota e a Liderança: (David Magee)

AULA 14 – Novos Tópicos Associados ao Sistema Toyota de Produção: A Toyota, Modelo de Negócios e Aprendizagem (Osono, E., Shimizu, N. e Takeuchi, H. – Relatório Toyota)

AULA 15 - Abordagens Críticas do Sistema Toyota de Produção: Fujimoto, Coriat, Gounet

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ANTUNES, J et al. **Sistemas de Produção: Conceitos e Práticas para Projeto e Gestão da Produção Enxuta**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

ANTUNES, J. A. V. **Em Direção a uma Teoria Geral do Processo na Administração da Produção: Uma Discussão Sobre a Possibilidade de Unificação da Teoria das Restrições e da Teoria que Sustenta a Construção de Sistema da Produção com Estoque-Zero**. 1998. 399f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 1998.

BLACK, J. T. **O Projeto da Fábrica com Futuro**. Porto Alegre: Bookman, 1998.

FUJIMOTO, T. **The Evolution of Manufacturing System at Toyota**. Oxford: Oxford University, 1999.

GHINATTO, P. **Sistema Toyota de Produção - Mais do que Simplesmente Just-In-Time**. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 1996.

OHNO, T. **Sistema Toyota de Produção – Além da Produção em Larga Escala**. Porto Alegre: Bookman, 1997.

SHINGO, S. **Sistema Toyota de Produção - do ponto-de-vista da Engenharia de Produção**. Porto Alegre: Bookman, 1996

ZILBOVICIUS, M. **Modelos para a Produção, Produção de Modelos – Gênese, Lógica e Difusão do Modelo Japonês de Organização da Produção**. São Paulo: FAPESP, 1999.

AVALIAÇÃO

A avaliação da presente disciplina será composta das seguintes partes:

- ◆ Apresentações de resenhas críticas e participação em aula – 10%;
- ◆ Escrever um artigo técnico, utilizando o padrão adotado no Congresso do ENEGEP (2 pessoas) - 30%
- ◆ Escrever um artigo técnico no intuito de submeter a uma Revista A Nacional de acordo com os padrões da mesma (em grupo de até 3 pessoas) – 30 %;
- ◆ Apresentação de trabalho em sala de aula versando sobre temas previamente selecionados – 30%.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Gestão de Operações Logísticas Inter-organizacionais

Ano: 2009

Semestre: Primeiro

Carga horária: 45h

Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 5422

Requisitos de matrícula: -

Professor: Miguel Afonso Sellitto

EMENTA

Introdução à teoria geral dos sistemas e à teoria da complexidade. Complexidade, organização, variedade, arranjos cibernéticos e cibernética organizacional. Modelos para medições de desempenho, informação, controle e realimentação organizacional. Visão sistêmica da logística inter-organizacional. Arranjos empresariais, meso-análise e competitividade em sistemas logísticos. Cooperação, clusters, filières, supply-chains, redes flexíveis, alianças. Integração da estratégia e dos processos de decisão. Análise de sistemas de produção multiestágios.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

| |
|---|
| Transdisciplinaridade em ciência; linearidade e não-linearidade; pensamento sistêmico; |
| Teoria geral dos sistemas complexos auto-adaptativos; teoria da complexidade; |
| Cibernética organizacional; autopoiese, estruturas dissipativas, teoria do caos; |
| Medição de desempenho em sistemas, medição de complexidade organizacional; |
| Tipologias de cooperação empresarial; Coopetição; |
| Mesocompetitividade; aglomerações empresariais (<i>clustering</i> e <i>clusters</i>); |
| Cadeias produtivas (<i>filières</i>); |
| Redes de cooperação; |
| Distritos industriais e sistemas locais de produção; |
| Cadeias de suprimentos (<i>supply-chains</i>); |
| Técnicas gerenciais em cadeias de suprimentos (<i>SCM</i>); |

| |
|--|
| Medição de desempenho em cadeias de suprimentos; |
| Estratégias em cadeias de suprimentos; |
| Estudos de caso em gestão de arranjos organizacionais; |
| Apresentação e discussão dos projetos de artigo e avaliação final. |

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1. BEAMON, B. Supply-chain design and analysis: Models and methods. **International Journal of Production Economics**, v. 55, n. 3, p. 281-94, Aug. 1998.
2. BENGTTSSON, M.; KOCK, S. “Coopetition” in business networks – to cooperate and compete simultaneously. **Industrial Marketing Management**, v. 29, n. 5, p. 411-426, Sep. 2000.
3. CONSOLATI, Luciano. Apêndice 2. A abordagem italiana. In: CAPORALE, R.; VOLKER, P. (Org.). **Metodologia de desenvolvimento de arranjos produtivos locais: Projeto Promos**. Brasília: Sebrae, 2004. p. 245-262. Disponível em: <<http://www.sfiiec.org.br/artigos/competitividade/apl-sebrae/apl-sebrae.pdf>>. Acesso em: 01 fev. 2006.
4. LAMBERT, D.; COOPER, M.; PAGH, J. Supply-chain management: implementation issues and research opportunities. **The International Journal of Logistics Management**, v. 9, n. 2, p. 01-19, 1998.
5. PERONA, M; MIRAGLIOTTA, G. Complexity management and supply chain performance assessment. A field study and a conceptual framework. **International Journal of Production Economics**, v. 90, n. 1, p. 103–115, July 2004.
6. PIRES, S. **Gestão da cadeia de suprimentos (supply-chain management): conceitos, estratégias, práticas e casos**. São Paulo: Atlas, 2004.
7. PORTER, M. Aglomerados e Competição. **Competição: estratégias competitivas essenciais**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
8. SELLITTO, M.; BORCHARDT, M.; PEREIRA, G. Revisão teórica que fundamenta pesquisa sobre a complexidade observada em arranjos e operações interorganizacionais. **Produto & Produção**, v. 9, n. 3, p. 67-83, out. 2008.
9. SELLITTO, M.; MENDES, L. Avaliação comparativa do desempenho de três cadeias de suprimentos em manufatura. **Produção**, v. 16, n. 3, p. 552-568, set./dez. 2006.
10. SSC. **Supply-Chain Operations Reference Model (SCOR)**. Version 6.0. 2003, Disponível em: <<http://www.supply-chain.org>>. Acesso em: 01 fev. 2006.

AVALIAÇÃO

- 50% argüição e defesa presencial de leituras recomendadas; e
- 50% produção de artigo científico inédito para remessa a periódico da lista Qualis da CAPES.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Métodos Quantitativos

Ano: 2009

Semestre: Primeiro

Carga horária: 45h

Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 5423

Requisitos de matrícula: -

Professor: Guilherme Luis Roehe Vaccaro

EMENTA

Estudos básicos sobre estatística. Relação entre estatística e método científico. Estatística Básica (Univariada): Descritiva, Probabilidade, Amostragem, Estimação, Testes de Hipóteses (Paramétricos e Não Paramétricos), (Bivariada) Correlação e Regressão Linear e Não-Linear. Planejamento e análise de experimentos aplicados à Engenharia de Produção. Estatística Multivariada: ANOVA E MANOVA, Análise Discriminante, Análise Conjunta, Análise de Fatores, Análise de Conglomerados, Análise de Escolha Discreta, Análise de Sobrevida, Regressão Logística, Análise de Regressão Múltipla, Redução Multidimensional.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Introdução e critérios de avaliação
2. Estatística Descritiva
3. Preparação da Pesquisa
4. Amostragem e Técnicas de coleta de dados
5. Probabilidade e Inferência Univariada
6. Testes de Hipóteses Paramétricos
7. Testes de Hipóteses Não Paramétricos
8. Análise de Regressão Simples
9. Análise de Conglomerados

10. Análise Fatorial
11. Análise de Regressão Múltipla
12. Análise Multivariada de Variância
13. Análise Conjunta
14. Análise de Discriminante
15. Regressão Logística
16. Equações Estruturais

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- [1] MONTGOMERY, D.; RUNGER, G. **Estatística Aplicada e Probabilidade para Engenheiros**. Rio de Janeiro: LTC, 2004. 336 p.
- [2] HAIR, Joseph F., Jr.; ANDERSON, Rolph E.; TATHAM, Ronald L.; BLACK William C. **Análise Multivariada de Dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 593p.
- [3] SIEGEL, S.; CASTELLAN Jr. N. **Estatística Não Paramétrica para Ciências do Comportamento**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 448 p.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Artigos Selecionados

- [A01] LAW, A.; MCCOMAS, M.; VINCENT, S. The crucial role of input modeling in successful simulation studies. **Industrial Engineering**, v. 26, p. 55-59, July 1994.
- [A02] MARTINEZ-SANCHEZ, A.; VELA-JIMENEZ, M.; LUIS-CARNICER, P.; PEREZ-PEREZ, M. Managerial perceptions of workplace flexibility and firm performance. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 27, n. 7, p. 714-734, 2007.
- [A03] CAGLIANO, R.; CANIATO, F.; SPINA, G. The linkage between supply chain integration and manufacturing improvement programmes. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 26, n. 3, p. 282-299, 2006.
- [A04] AL-GHANIM, A. A statistical approach linking energy management to maintenance and production factors. **Journal of Quality in Maintenance Engineering**, v. 9, n. 1, p. 25-37, 2003.
- [A05] WONG, C.; NICHOLAS, F.; HOLT, G. Using multivariate techniques for developing contractor classification models. **Engineering, Construction and Architectural Management**, v. 10, n. 2, p. 99-116, 2003.
- [A06] LEA, B. Management accounting in ERP integrated MRP and TOC environments. **Industrial Management & Data Systems**, v. 107, n. 8, p. 1188-1211, 2007.

[A07] TSE, A. How much more are consumers willing to pay for a higher level of service: a preliminary survey. **Journal of Services Marketing**, v. 15, n. 1, p. 11-17, 2001.

[A08] CHO, S.; PARK, K. Characteristics of product/service process and customer needs of geographical accessibility in electronic commerce. **International Journal of Service Industry Management**, v. 14, n. 5, p. 520-538, 2003.

[A09] ALDAS-MANZANO, J.; KÜSTER, I.; VILA, N. Market orientation and innovation: an inter-relationship analysis. **European Journal of Innovation Management**, v. 8, n. 4, p. 437-452, 2005.

[A10] MESQUITA, L.; LAZZARINI, S.; CRONIN, P. Determinants of firm competitiveness in Latin American emerging economies. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 27, n. 5, p. 501-523, 2007.

Outros Livros

HAIR, Joseph F., Jr.; BABIN, Barry E.; MONEY, Arthur H.; SAMOUEL, Philip. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005. 471p.

HALPERN, Siegmund. **The assurance sciences: an introduction to quality control and reliability**. New Jersey: Prentice-Hall, 1978. 431p. ISBN 0-13-049601-4 (658.56 H195a 1978)

AVALIAÇÃO

| | |
|-----|--|
| 25% | Seminários em aula e participação nas discussões |
| 25% | Relatórios de análise solicitados |
| 50% | Artigo científico, aplicando as técnicas vistas durante o semestre |

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Planejamento e Programação da Produção

Ano: 2009

Semestre: Primeiro

Carga horária: 45h

Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 5424

Requisitos de matrícula: -

Professor: Luís Henrique Rodrigues

EMENTA

Planejamento e programação da produção. Níveis hierárquicos de planejamento. Sincronização dos sistemas de produção. Obrigatoriedade de gerir a produção de maneira a minimizar os estoques de produtos acabados, estoques em processo, matérias-primas e ferramentas. Formas alternativas de realizar uma boa sincronização da produção.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

| AULA | ASSUNTO | LEITURA OBRIGATÓRIA |
|------|--|--|
| 1 | Introdução à disciplina Fita A Meta Games OPT e TOC Challenge | |
| 2 | Conceitos Básicos de Administração das Operações – PCP Relatório dos Games | |
| 3 | TOC em Operações - TPC | Rodrigues[4] Kendal[0, cap 6] Cox[5] |
| 4 | Processo de Pensamento da TOC 1 | Alvarez[2] |
| 5 | Processo de Pensamento da TOC 2 | Scheninkopf[3] |
| 6 | Apresentação dos trabalhos (Exercício 2) sobre o Processo de Pensamento da TOC | |
| 7 | TOC em Finanças | Noreen[7] Kendal[0, cap 4] |
| 8 | TOC em Projetos - Introdução | Newbold[9] |

| | | |
|----|---|---|
| | | Kendal[0, cap 8] |
| 9 | TOC em Projetos – O Método da Corrente Crítica | |
| 10 | Apresentação dos trabalhos sobre a Corrente Crítica (Exercício 2) | |
| 11 | TOC na Distribuição – O Postal Game | |
| 12 | TOC e Logística | Kendal[0, cap 7 e 9] |
| 13 | TOC em Marketing/Vendas | Kendall[10] Kendal[0, cap 5] KLAPHOLZ[11] |
| 14 | TOC e Estratégia – Visão Viável | Kendal[0, cap 11 a 13] HENER[12] |
| 15 | Apresentação dos trabalhos | |

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- [0] KENDAL, Gerald. **Viable Vision: Transforming total sales into net profits**. Boca Raton: J. Ross, 2005.
- [1] ANTUNES, José Antonio Valle Antunes. **Em direção a uma teoria geral do processo na administração da produção**: uma discussão sobre a possibilidade de unificação da teoria das restrições e da teoria que sustenta a construção dos sistemas de produção com estoque zero. 1998. 399 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 1998.
- [2] ALVAREZ, R. R. **Desenvolvimento de uma Análise Comparativa de Métodos de Identificação, Análise e Solução de Problemas**. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 1996.
- [3] SCHEINKOPF, Lisa. **Thinking for a change: putting the TOC Thinking Process to Use**. Boca Raton: St Lucie, APICS, 1999.
- [4] RODRIGUES, L. H. Apresentação e Análise Crítica da Tecnologia da Produção Otimizada (Optimized Production Technology - OPT) e da Teoria das Restrições (Theory of Constraints – TOC). In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 14., 1990, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis/SC: UFSC, 1990.
- [5] COX, James F.; SPENCER, Michael. **The Constraints Management handbook**. Boca Raton: St Lucie, APICS, 1999.

- [6] ANTUNES Jr., José A. V.; RODRIGUES, L. H.; PIZZATO, Flávio. A construção do Plano Agregado Estratégico de Produção – uma abordagem crítica e operacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 8., 2001, São Leopoldo. **Anais eletrônicos...** São Leopoldo, 2001. CD-ROM.
- [7] NOREEN, E.; SMITH D.; MACKEY, J. T. **A Teoria das Restrições e suas Implicações na Contabilidade Gerencial.** São Paulo: Educator, 1996.
- [8] SMITH, Debra. **The Measurement nightmare:** how the Theory of Constraint can resolve conflicting strategies, policies and measures. Boca Raton: St Lucie, APICS, 2000.
- [9] NEWBOLD, Robert C. **Project Management in the fast lane:** applying the Theory of Constraints. Boca Raton: St Lucie, APICS, 1998.
- [10] KENDALL, Gerald I. **Securing the future:** strategies for exponential growth using the Theory of Constraints. Boca Raton: St Lucie, APICS, 1998.
- [11] Klapholz, Richard; KLARMAN, Alex. **Cash Machine Using Theory of Constraints for Sales Management.** Great Barrington: North River, 2004.
- [12] NUNES JR., Hener de Souza. **Uma Avaliação Crítica do Programa Visão Viável da Teoria das Restrições.** 2007. 114 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, RS, 2007.

AVALIAÇÃO

- **10% Exercício 1:** relatório do OPT Game e Peoplesoft contest
- **10% Exercício 2:** desenvolvimento de uma Árvore da Realidade Atual
- **10% Exercício 3:** desenvolvimento de um projeto utilizando o método da Corrente Crítica
- **10% Apresentação de artigos:** busca, apresentação e preparo de resumo de artigos relacionados com o tópico do encontro
- **60% Artigo Final:** desenvolvimento e apresentação de um artigo utilizando como tema a TOC.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Simulação Computacional

Ano: 2009

Semestre: Primeiro

Carga horária: 45h

Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 5421

Requisitos de matrícula: -

Professor: Ricardo Augusto Cassel

EMENTA

Técnica de simulação computacional. Projeto prático de simulação computacional. A influência da modelagem computacional nos principais vetores de competitividade.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Conceitos de modelagem; Cases de modelagem; Conceito de simulação computacional; Tipos de simulação computacional; Abordagens de simulação; Modelagem em simuladores; Métodos de condução de um projeto de simulação; Análise estatística dos dados de entrada; Análise dos dados de saída.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CASSEL, R. A. Simulação no setor calçadista gaúcho. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 15., 1995, São Carlos. **Anais...** São Carlos: ENEGEP, 1995. v. 3. p. 1310-1314.

GOGG, T. J.; MOTT, J. R. A. **Improve quality and productivity with simulation.** Palos Verdes: JMI Consulting Group, 1992.

GOLDBARG, M. C.; LUNA, H. P. L. **Otimização combinatória e programação linear: modelos e algoritmos.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

HOLLOCKS, B. A well-kept secret? Simulation in manufacturing industry reviewed. **OR Insight**, Warrick, v. 5, n. 4, p. 12-17, out./dez. 1992.

LACHTERMACHER, G. **Pesquisa operacional na tomada de decisões.** São Paulo: Campus, 2002.

LAW, A. M.; KELTON, W. D. **Simulation modeling and analysis**. Columbus: McGraw-Hill, 1991.

PIDD, M. **Computer simulation in management science**. Chichester: John Wiley & Sons, 1992.

PRADO, D. S. **Programação linear**. Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 1998.

AVALIAÇÃO

Trabalhos; estudos de caso; artigos

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: Sistemas de Gestão da Qualidade

Ano: 2009

Semestre: Primeiro

Carga horária: 45h

Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Código da disciplina: 5420

Requisitos de matrícula: -

Professor: Miriam Borchardt

EMENTA

Conceitos de qualidade segundo diferenças culturais e objetivos organizacionais. Organização do Sistema da Qualidade, do Sistema de Gestão da organização e planejamento estratégico. Integração dos sistemas organizacionais e o ciclo da qualidade com foco no mercado, produto, produção e resultados. Caracterização dos critérios de excelência (por exemplo: FPNQ). Indicadores de desempenho: os modelos do BSC e do PNQ. Ferramentas da qualidade e suas aplicações em manufatura e serviços.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

| |
|--|
| Apresentação da disciplina; histórico da qualidade |
| Crítérios de excelência – (Internacionais e Nacionais / setoriais - Malcolm Baldrige, PNQ, PGQP) |
| Qualidade em serviços |
| Planejamento da qualidade – planejamento da medição do desempenho e indicadores de desempenho |
| Controle da qualidade – controle da gestão; custos da qualidade |
| Controle da qualidade – ferramentas da qualidade |
| Garantia da qualidade – a qualidade no projeto do produto / FMEA |
| Qualidade na cadeia de suprimentos |

| |
|---|
| Melhoria da qualidade – TQM / kaizen |
| Qualidade no desenvolvimento de produto / Indicadores no desenvolvimento de produto |
| Melhoria da qualidade – Seis Sigma |
| Melhoria da qualidade em serviços / pesquisas de satisfação e qualidade |
| Garantia da qualidade – a qualidade no projeto do produto / QFD |
| Gestão ambiental x gestão da qualidade / ecodesign |

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

FLYNN, B.; SALADIN, B. Relevance of Baldrige constructs in an international context: a study of national culture. **Journal of Operations Management**, Michigan, v. 24, n. 5, p. 583 – 603, Sep. 2006.

JOHNSTON, R. Service operations management: return to roots. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 25, n. 12, p. 1278 – 1297, 2005.

BATESON, John E. G.; HOFFMAN, K. Douglas. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001-2003. Número de Chamada: 658.8 B329m

MELNYK, S.; STEWART, D.; SWINK, M. Metrics and performance measurement in operations management: dealing with the metrics maze. **Journal of Operations Management**, Michigan, v. 22, p. 209 – 217, June 2004.

FOSTER, D.; JONKER, J. Towards a third generation of quality management: searching for a theoretical re-conceptualisation of contemporary organisations based on the notions of stakeholders and transactivity. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 24, n. 7, p. 683-703, 2007.

TANG, S.; HO, S. Michael; SHUMAR, D.; LIU, P. Implementing a FMEA in a collaborative supply chain environment. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 23, n. 2, p. 179 – 196, 2006.

THEODORAKIOGLOU, Y.; GOTZAMANI, K.; TSIOLVAS, G. Supplier management and its relationship to buyers' quality management. **Supply Chain Management: an International Journal**, v. 11, n. 2, p. 148 – 159, 2006.

NILSOON-WITTELL, L.; ANTONI, M.; DAHLGAARD, J. Continuous improvement in product development: improvement programs and quality principles. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 22, n. 8, p. 753-768, 2005.

ANTONY, J. et al. Six sigma in service organizations: benefits, challenges and difficulties, common myths, empirical observation and success factors. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 24, n. 3, p. 294 – 311, 2007.

AVALIAÇÃO

| VALOR | DESCRIÇÃO |
|----------|---|
| 5 pontos | Participação em aula e performance na apresentação dos seminários. |
| 5 pontos | Artigo (conforme padrões da revista Produção) - http://www.vanzolini.org.br/revistaproducao/editoria.htm . |