

## **IDENTIFICAÇÃO**

### **Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas**

Disciplina: **Gestão Estratégica de Operações**

Ano/Semestre: 2016/2

Carga horária total: 45h

Créditos: 03

Código da disciplina: 104160

Professores: José Antônio Valle Antunes Junior

## **EMENTA**

Análise da competitividade das empresas a partir do alinhamento estratégico das operações existentes na cadeia de valor, tanto em empresas industriais como de serviços. A utilização dos recursos existentes e o crescente dinamismo do ambiente competitivo como elementos centrais para a reflexão dos alunos acerca da importância da gestão da cadeia operacional como aspecto fundamental para criação de valor dentro de mercados notadamente mais integrados.

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

Conceitos de Estratégia de Operações/Estratégia de Produção  
As Origens da Estratégia de Operações/Produção: Wickham Skinner  
As Origens da Estratégia de Operações: Hayes e Wheelwright  
A estratégia de Produção no contexto das Fábricas Dentro das Fábricas: Miltenburg  
Estratégia de Produção no Contexto do Conceito de Unidades de Negócio: Casos Brasileiros  
O Modelo do Sand Cone  
Competência em Estratégia de Produção  
A problemática da Capacidade e Demanda no Contexto da Estratégia de Produção  
Dimensão Qualidade e a Estratégia de Produção  
Dimensão Tempo e a Estratégia de Produção  
Estratégia da Produção em Serviços  
Estratégia de Produção e a Matriz de Posicionamento Estratégico da Produção  
Estratégia de Produção e a Microeconomia da Firma

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

CHASE, B.; GARVIN, D. A. The service factory. **Harvard Business Review**, Boston, p. 61-69, July/Aug.1989.

GARVIN, D. A. Competing on the Eight Dimensions of Quality. **Harvard Business Review**, Boston, p. 101-109, Nov./Dec. 1987.

HAYES, R. et al. **Em Busca da Vantagem Competitiva: produção, estratégia e tecnologia**. Porto Alegre: Bookman, 2008. 384 p.

HAYES, R.; WHEELWRIGHT, S. Link Manufacturing Process and Product Life Cycles. **Harvard Business Review**, Boston, p. 133-140, Jan./Feb. 1979.

KLIPPEL, M.; ANTUNES JÚNIOR, J. A. V.; PAIVA, E. L. Estratégia de Produção em Empresas com Linhas de Produtos Diferenciadas: Um Estudo de Caso em uma Empresa Rodoferroviária. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 12, n. 3, p. 417 - 426, set./dez. 2005.

MILTENBURG, M. Setting Manufacturing Strategy for a Factory-Within-A-Factory. **International Journal Production Economy**, v. 113, p. 307-323, 2008.

SKINNER, W. Manufacturing – Missing Link in Corporate Strategy. **Harvard Business Review**, Boston, p. 136 – 145, May/June 1969.

SKINNER, W. Manufacturing – The Focused Factory. **Harvard Business Review**, Boston, p. 113-121, May/June 1974.

VOSS, C.; C.; ROTH, A.; CHASE, R. B. Experience, Service Operations Strategy, and services as Destinations: foundations and exploratory investigation. **Production and Operations Management**, Baltimore, v. 17, n. 3, p. 247-266, 2008.

WHEELWRIGHT, S. Defining the Missing Link. **Strategic Management Journal**, Sussex, v. 5, n. 1, p. 77-91, Jan./Mar. 1984.

#### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

AHMAD, S.; SCHROEDER, R. G. The impact of human resource management practices on operational performance: recognizing country and industry differences. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 21, n. 1, p. 19-43, 2003.

BOWEN, David E.; YOUNGDAHL, William E. "Lean" service: in defense of a production-line approach. **International Journal of Service Industry Management**, Bradford, v. 9, n. 5, p. 207- 225, Oct. 1998.

BOYER, K. K.; HALLOWELL, R.; ROTH, A. E-services: operating strategy - a case study and a method for analyzing operational benefits. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 20, n. 2, p. 175-188, 2002.

CHEN, I. J.; PAULRAJ, A. Towards a theory of supply chain management: the constructs and measurements. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 22, n. 2, p. 119-150, 2004.

FERDOWS, K.; MEYERS, A. R. Lasting improvements in manufacturing performance: in search of a new theory. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 9, n. 2, p. 168-184, April, 1990.

FLYNN, B. B.; FLYNN, E. J. An exploratory study of the nature of cumulative capabilities. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 22, n. 5, p. 439-457, 2004.

FROEHLE, C.; ROTH, A. New measurements scales for evaluating perceptions of the technologymediated customer service experience. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 22, n.1, p. 1- 21, 2004.

FROLICH, M. T.; DIXON, J. R. Reflections on replication in OM research and this special issue. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 24, n. 6, p. 865-867, 2006.

HAUSMAN, W.; MONTGOMERY, D.; ROTH, A. Why should marketing and manufacturing work together? Some exploratory empirical results. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 20, p. 241-257, June 2002.

HAYES et al. **Pursuing the Competitive Edge**. Hoboken, New Jersey: Wiley, 2004

KAYNAK, H. The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 21, n. 4, p. 405-435, 2003.

LEVITT, T. The industrialization of service. **Harvard Business Review**, Boston, v. 54, n. 5, p. 63-74, Sept./Oct. 1976.

MENOR, L. J.; ROTH, A. V. New service development competence in retail banking: Construct development and measurement validation. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 25, n. 4, p. 825-846, 2007.

MILLER, J. L.; CRAIGHHEAD, C. W.; KARWAN, K. R. Service recovery: a framework and empirical investigation. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 18, n. 4, p. 387-400, 2000.

PAIVA; CARVALHO JR.; FENSTERSEIFER. **Estratégia de Produção e de Operações**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PRAHINSKI, C.; BENTON, W.C. Supplier evaluations: communication strategies to improve supplier performance. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 22, n. 1, p. 39-62, 2004.

SHAPIRO, B. P. Can Marketing and Manufacturing Coexist? **Harvard Business Review**, v. 55, n. 5, p. 104, Sep./Oct. 1977.

STALK, G. JR. Time – The Next Source of Competitive Advantage. **Harvard Business Review**, p.41/51, July/Aug. 1998.

STUART, I. et al. Effective case research in operations management: a process perspective. **Journal of Operations Management**, v. 20, n. 5, p. 419-433, 2002.

SWINK, M.; NARASIMHAN, R.; WANG, C. Managing beyond the factory walls: Effects of four types of strategic integration on manufacturing plant performance. **Journal of Operations Management**, Baltimore, v. 25, n. 1, p. 148-164, 2007.

VICKERY, S.K; DROGE, C. Production Competence and Business Strategy: do they affect business performance. **Decision Science**, v. 24, n. 2, p. 435 – 456, 1993.

## **AVALIAÇÃO**

- Escrever um artigo técnico, utilizando o padrão adotado no Congresso do ENEGEP (máximo de 3 pessoas) - 35%
- Escrever um artigo

## **IDENTIFICAÇÃO**

### **Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas**

Disciplina: **Gestão de Operações de Vendas e Pós Vendas**

Ano/Semestre: 2016/2

Carga horária total: 45h

Créditos: 03

Código da disciplina: 104161

Professor: Prof. Dr. Miriam Borchardt/ Giancarlo Medeiros Pereira

## **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, confiabilidade e programas de retenção e recuperação de clientes.

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- 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
- Redes sociais no Marketing Industrial e de Serviços

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

BELLO, Daniel C.; ZHUL, Meng. Global marketing and procurement of industrial products: Institutional design of interfirm functional tasks. **Industrial Marketing Management**, New York, v. 35, n. 5, p. 545-555, 2006.

BONNER, Joseph M.; CALANTONE, Roger J. Buyer attentiveness in buyer supplier relationships. **Industrial Marketing Management**, New York, v. 34, n. 1, p. 53-61, Jan. 2005.

BOLTON, Ruth N.; SHRUTI, Saxena-Iyer. Interactive services: a framework, synthesis and research directions. **Journal of Interactive Marketing**, v. 23, n. 1, p. 91-104, 2009.

COVA, B.; SALLE, R. Introduction to the IMM special issue on Project marketing and the marketing solutions, a comprehensive approach to project marketing and the marketing of solutions. **Industrial Marketing Management**, New York, v. 36, n. 2, p. 138-146, 2007.

FRANKE, Nikolaus; KEINZ, Peter; STEGER, Christoph J. Testing the value of customization: when do customers really prefer products tailored to their preferences? **Journal of Marketing**, Chicago, v. 73, n. 5, p. 103-121, 2009.

LINDGREEN, Adam; WYNSTRAB, Finn. Value in business markets: what do we know? Where are we going? **Industrial Marketing Management**, New York, v. 34, n. 7, p. 732-748, Oct. 2005.

KUMAR, R.; KUMAR, U. A conceptual framework for the development of a service delivery strategy for industrial systems and products. **Journal of Business and Industrial Marketing**, v. 19, n. 5, p. 310-319, 2004.

KRISTENSSON, P.; GUSTAFSSON, A.; ARCHER, T. Harnessing the creativity among users. **Journal of Product Innovation Management**, New York, v. 21, n. 1, p. 4-15, 2004.

MATHWICK, Charla; WIERTZ, CAROLINE; RUYTER, Ko. Social capital production in a virtual P3 community. **Journal of Consumer Research**, Gainesville, v. 34, p. 832-849, Apr. 2007.

SESHADRI, S.; MISHRA, R. Relationship marketing and contract theory. **Industrial Marketing Management**, New York, v. 33, p. 513– 526, 2004.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Evolving to a new dominant logic for marketing. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 68, n. 1, p. 1-17, 2004.

#### **AVALIAÇÃO**

1 artigo de vendas ou 1 artigo de pós-vendas

## **IDENTIFICAÇÃO**

### **Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas**

Disciplina: **Métodos de Estruturação e Solução de Problemas em Engenharia de Produção**

Ano/Semestre: 2016/2

Carga horária total: 45h

Créditos: 03

Código da disciplina: 092417

Professores: Luis Henrique Rodrigues e Daniel Pacheco Lacerda

## **EMENTA**

Análise dos métodos existentes na área de Pesquisa Operacional, desde uma abordagem tradicional, "dura" (Hard), até técnicas de modelagem para a estruturação de situações problemáticas. Pesquisa Operacional "mole" (Soft). O Pensamento Sistêmico, a Teoria de Filas e Métodos Heurísticos.

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

### **AULA ASSUNTO Dinâmica**

- 1 Introdução ao Pensamento Sistêmico Plenária
- 2 Decisão do tema focal e eventos e variáveis Prática
- 3 Hard e soft OR Seminário**
- 4 Padrões de comportamento Prática
- 5 Linguagem Sistêmica e arquétipos Plenária
- 6 Estrutura Sistêmica – parte I Prática
- 7 Modelagem Dinâmica Sistemas Seminário**
- 8 Estrutura sistêmica – parte II Prática
- 9 Modelagem com I Think Plenária
- 10 Modelos Mentais Prática
- 11 Planejamento de Cenários Seminário**
- 12 Cenários Prática
- 13 Simulando cenários Prática
- 14 Reprojetoando o sistema e pontos de alavancagem Plenária
- 15 Replanejando o sistema Prática

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

ANDRADE, Aurélio et al. **Pensamento Sistêmico** – Caderno de Campo. Porto Alegre: Editora, 2006.

CAPRA, Fritjof. **O Ponto de mutação**. São Paulo: Cultrix, 1982.

HILLIER, F. S.; LIEBERMAN, G. J. **Introduction to operations research**. 6. ed. New York:McGraw-Hill, 1997. 998p.

PIDD, M. **Modelagem empresarial**: ferramentas para tomada de decisão. Porto Alegre: Bookman, 1997.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina** - arte, teoria e prática da organização que aprende. São Paulo: Best Seller, 1990.

SENGE, Peter; KLEINER, Art; ROBERTS, Charlotte; ROSS, Richard; SMITH, Bryan J. A **Quinta disciplina** - Caderno de Campo. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

SCHWARTZ, Peter. **A arte da visão de longo prazo**. São Paulo: Best Seller, 2000.

TAHA, H. A. **Operations research**: an introduction. 6. ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1997. 916p.

VAN DER HEIJDEN, Kees. **Scenarios**: the art of strategic conversations. New York: John Wiley & Sons, 1996.

VAN DER HEIJDEN, Kees et al. **The sixth sense**: accelerating organizational learning scenarios. John Wiley & Sons, 2006.

## **AVALIAÇÃO**

- **50% Exercício Pensamento Sistêmico**: desenvolvimento de um projeto de Pensamento Sistêmico;
- **50% Seminários**.



### **IDENTIFICAÇÃO**

#### **Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas**

Disciplina: **Metodologia de Pesquisa**

Ano/Semestre: 2016/2

Carga horária total: 45h

Créditos: 03

Código da disciplina: 092416

Professor: Prof. Dr. Claudia Viegas

### **IDENTIFICAÇÃO**

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Disciplina: **Metodologia de Pesquisa**

Semestre: Segundo

Carga horária: 45h - Créditos: 3

Área temática: Engenharia de Produção

Professor: Daniel Lacerda, Miguel Sellitto, Andre Korzenowski e Claudia Viegas

### **EMENTA**

Métodos científicos qualitativos e quantitativos aplicados à Engenharia de Produção. Critérios para elaboração de um projeto de pesquisa coerente com a proposta de construção do conhecimento científico.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Compreender a estrutura do curso de Mestrado para desenvolver a pesquisa em tópicos especiais de inter-relação entre as diversas áreas de atividades de produção de bens e serviços.
- Aplicar adequadamente a metodologia científica para adotá-la em sua área de atuação de atividades profissionais. Distinção entre ciência e tecnologia: inserção da Engenharia de Produção nos mundos científicos e tecnológicos. Concepções Metodológicas da Ciência: Indução, Dedução, Estruturação do Projeto de Pesquisa; Levantamento Bibliográfico: Análise Horizontal e Vertical; Formas de leitura sobre o material bibliográfico. O processo de divulgação do conhecimento.
- Metodologia de Pesquisa - a fundamentação sobre as concepções metodológicas da ciência. Abordagens Quantitativas, Qualitativas e Combinadas. Foco: Abordagem Quantitativa, Delimitações e Limitações, Validade de Construto, Interna, Externa, Confiabilidade e Triangulação
- Método de Pesquisa – Estudo de Caso, Pesquisa-Ação, Técnicas de Coleta de Dados – Entrevistas, Focus Group e Método Delphi
- Técnicas de Análise dos Dados – Análise de Conteúdo, Análise de Discurso, apresentação e defesa oral sobre o relatório de pesquisa.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

YIN, Robert K. – **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre - RS: Bookman, 2001.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

BARROS, Aidil Jesus da S.; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos da metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Eds.). **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático**. Petrópolis – RJ: Vozes, 2002.

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese**. São Paulo: Perspectiva, 1993.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

FERRARI, A.T. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: McGraw Hill do Brasil, 1982.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.  
\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KOCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 14. ed. Petrópolis - RJ: Vozes, 1997.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. **Monografias para os cursos de administração, contabilidade e economia**. São Paulo: Atlas, 2002.

MATTAR, NETO J. **Metodologia científica na era da informática**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MAY, Tim. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Porto Alegre - RS: Artmed, 2004.

ORLANDI, Eni P. **Discurso e texto: Formulação e Circulação de sentidos**. Campinas - SP: Pontes, 2005.

REA, Louis M.; PARKER, Richard A. **Metodologia de pesquisa:** do planejamento a execução. São Paulo: Pioneira, 2000.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2011.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração:** guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica.** Petrópolis - RJ: Vozes, 1981.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 1996.

SALOMON, Délcio Vieira. **Como fazer uma monografia.** 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

SANTOS, Raimundo Antonio dos. **Metodologia científica:** a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 1999.

SEABRA, Giovani de Farias. **Pesquisa científica:** o método em questão. Brasília - DF: EdUnB, 2001.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Cortez, 1986.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 3. ed. rev. atual. Florianópolis - SC: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

## **AVALIAÇÃO**

**1ª avaliação parcial:** Trabalhos individuais ou em grupo no período ( 4,0) e Prova escrita (6,0)

**2ª avaliação parcial:** Trabalhos individuais ou em grupo no período (2,0), Organização/participação em eventos (2,0), 2 artigos (6,0).