

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Nível: () Mestrado (X) Doutorado

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

Semestre: 2º

Carga horária: 45

Créditos: 3

Professores: Miriam Borchardt / 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.
- Papel de franquias, representantes e distribuidores no comportamento do consumidor.

- 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.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ARGON, N.; ZIYA, S. Priority Assignment Under Imperfect Information on Customer Type Identities. **Manufacturing & Service Operations Management**, Catonsville, v. 11, 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, p.61-83, 2008.

BURNS, G.; BOWLING, N. Dispositional Approach to Customer Satisfaction and Behavior. **Journal of Business & Psychology**, 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.; Hogleve, J.; Ulaga, W.; Muenkhoff, E. 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**, v. 23, n. 3, 2011.

HUANG, W.; LIN, Y.; WEN, Y. Attributions and Outcomes of Customer Misbehavior. **Journal of Business & Psychology**, vol. 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**, v. 13, n. 1, p. 108-123, 2010.

RADDATS, C. Aligning industrial services with strategies and sources of market differentiation. **Journal of Business & Industrial Marketing**, 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, 2011.

XUE, M.; HITT, L.; HARKER, P. Customer Efficiency, Channel Usage, and Firm Performance in Retail Banking. **Manufacturing & Service Operations Management**, v. 9, 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.

METODOLOGIA, TÉCNICAS E RECURSOS DE ENSINO (MATERIAIS):

- Aulas expositivas abordando base conceitual.
- Seminários para discussão e análise de casos empresariais relacionados ao tema em estudo.
- Apresentação e discussão de artigos científicos.
- Ao final de cada módulo, apresentação de sínteses integradoras com o objetivo de consolidar os conhecimentos em foco.

AVALIAÇÃO

- 10% via avaliação da participação em aula - Auferida pela qualidade das intervenções e das apresentações feitas.
- 30% via avaliação dos trabalhos intermediários - Auferida pela pertinência das ponderações feitas acerca da revisão teórica e do método científico dos artigos apresentados.
- 60% via avaliação do artigo final da disciplina - Auferida pela qualidade da revisão teórica e do método proposto, bem como pela análise dos resultados descritos em um artigo – formato revista B2 ou superior da Engenharia III.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Nível: () Mestrado (X) Doutorado

Disciplina: **Inovação e Competitividade nos Sistemas Produtivos**

Semestre: 2º

Carga horária: 45

Créditos: 3

Professores: Guilherme Vaccaro

Ementa: Conceitos de Inovação; As idéias 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

- 1 – Apresentação da disciplina; Inovação e Desenvolvimento Tecnológico; Transferência de Tecnologia; Textos e ideias fundamentais sobre Empreendedorismo, Competitividade e Inovação
- 2 – Sistemas de Inovação e Transferência de Tecnologia – Nível Nacional – Competitividade, Política industrial, Inovação e Competitividade
- 3 – Sistemas de Inovação e Transferência de Tecnologia – Nível Setorial
- 4 – Sistemas de Inovação e Transferência de Tecnologia – Nível de Firma
- 5 – Seminário 1: Competitividade e Sustentabilidade
- 6 – Seminário 2: Política industrial, setorial e competitividade em serviços e na indústria criativa
- 7 – Seminário 3: Sistema Nacional, Regional e Local da Economia e Inovação
- 8 – Seminário 4: Empreendedorismo
- 9 – Seminário 5: Gestão da Inovação
- 10 – Seminário 6: Inovação Verde
- 11 – Seminário 7: Financiamento da Inovação

12 – Palestra: Inovação, Empreendedorismo e Estado-Nação: Casos Brasil e Coreia do Sul

13 – Seminário 8: Design, Inovação e Competitividade

14 – Síntese: Inovação e Competitividade em Sistemas Produtivos

15 – Síntese: Apresentação e discussão de casos; Avaliação da disciplina

Bibliografia Básica

BESSANT, J.; TIDD, J. **Inovação e Empreendedorismo**. Porto Alegre: Bookman, 2009. 512 p.

CHESBROUGH, H. W. The era of open innovation. **MIT Sloan Management Review**, v. 44, n. 3, p. 35-41, Spring 2003.

CHRISTENSEN, C. M. **O dilema da inovação**. São Paulo: Makron Books, 2001.

MARTINEZ, MARIN, M. J. A.; SANCHEZ, D. R. **La valoración y explotación de los resultados de la investigación**. Curso para la Creación e Implementación de ORES. CESAR: 2011.

MARTINEZ, E. C.; LUCIO, I. F. **El contexto de las relaciones Universidad - Empresa**. Curso para la Creación e Implementación de ORES. CESAR: 2011.

NELSON, R. R. **National innovation systems: a comparative analysis**. New York: Oxford University Press, 1993.

PELAEZ, V.; SZMRECSÁNYI, T (Org.). **Economia da Inovação Tecnológica**. São Paulo: Hucitec, 2006.

PORTER, M. **A Vantagem Competitiva das Nações**. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 1989. 887 p.

SCHUMPETER, J. A. (1911). **A Teoria do Desenvolvimento Econômico**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da Inovação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

Artigos selecionados de bases indexadas.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Nível: () Mestrado (X) Doutorado

Disciplina: **Pesquisa Operacional e Suporte à Tomada de Decisão**

Semestre: 2º

Carga horária: 45

Créditos: 3

Professores: Leonardo Dagnino Chiwiacowsky

Ementa: Princípios Básicos e Elementos de Teoria da Decisão; Programação Linear; Programação Dinâmica; Processos Estocásticos; Elementos de decisão multicritério; Mineração de Dados.

Conteúdos Programáticos:

Princípios Básicos e Elementos de Teoria da Decisão: modelagem, otimização, decisão multicritério, ranqueamento e seleção; modelagem de preferências; conceitos básicos de decisão multicritério; teoria da utilidade multiatributo.

Programação Linear: otimização linear; alocação; transporte; grafos e redes; aplicações.

Programação Dinâmica: princípios; modelagem; aplicações.

Análise Envoltória de Dados: conceitos de eficácia e produtividade, fronteira eficiente; modelagens Charnier-Cooper-Rhodes (CCR) e Banker-Charnes-Cooper (BCC), modelagens produto orientada e insumo orientada; aplicações;

Processos Estocásticos: princípios e estimadores; cadeias de markov; aplicações;

Elementos de Decisão Multicritério: Análise Hierárquica de Processos; Métodos ELECTRE e PROMETHEE; outros métodos multicritério; aplicações.

Bibliografia Básica:

ALMEIDA, A. **O conhecimento e o uso de Métodos Multicritério de Apoio à Decisão**. 2. ed. Pernambuco: Universitária UFPE, 2011. 234 p. ISBN: 978-85-7315-868-7.

HILLIER, F. S.; LIEBERMAN, G. J. **Introduction to Operations Research**. 9th ed. New York: McGraw-Hill, 2009. 1088 p. ISBN-10: 0077298349, ISBN-13: 978-0077298340.

FERREIRA, C. M. C.; GOMES, A. P. **Introdução à Análise Envolvória de Dados: teoria, modelos e aplicações**. 1. ed. Viçosa: UFV, 2009. 389 p. ISBN: 978-85-7269-367-7

Bibliografia Complementar:

CLARKE, A. B.; DISNEY, R. L. **Probabilidade e Processos Estocásticos**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora, 1979. 345 p.

CLÍMACO, J. **Multicriteria Analysis**. New York: Springer-Werlag, 1997. 616 p.

PIDD, Michael. **Modelagem Empresarial: Ferramentas para tomada de decisão**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998. 314 p.

VINCKE, P. **Multicriteria Decision-Aid**. New York: John-Willey & Sons Inc. 1999. 154p.

IDENTIFICAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas

Nível: () Mestrado (X) Doutorado

Disciplina: **Sistemas Integrados de Manufatura**

Semestre: 2º

Carga horária: 45

Créditos: 3

Professor: Miguel Selitto

Ementa: Modelos e parametrização de sistemas de manufatura; Lay-outse Flexibilidade na Manufatura; Manufatura integrada por computador; Desenvolvimento de produto em manufatura; Tecnologia empregada em SFM; Gerenciamento da manutenção em SFM; Heurísticas em SFM.

Bibliografia Básica

BASNET, C.; MIZE, J. Scheduling and Control of Flexible Manufacturing Systems: a Critical Review. Working Paper. **Waikato Management School**, New Zealand. Disponível em: <<http://130.217.168.138/departments/staff/chuda/FMSLiterature%20review.pdf>>.

Acesso em: 12 jan. 2012.

BITRAN, G.; MORABITO, R. Um exame dos modelos de redes de filas abertas aplicados a sistemas de manufatura discretos: Partes I e II. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 2, n. 2, p.297-320, 1995.

BREITHAUPT, J.; LAND, M.; NYHUIS, P. The workload control concept: theory and practical extensions of Load Oriented Order Release. **Production Planning & Control**, London, v. 13, n. 7, p. 625-638, 2002.

FACCHIN, T.; SELLITTO, M. Medição do inventário em processo e tempo de atravessamento em manufatura por modelagem em redes de Petri e diagrama de resultados. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 15, n. 2, p. 307-321, 2008.

GROOVER, M. **Automação industrial e sistemas de manufatura**. São Paulo: Pearson, 2011.

KIOON, S.; BULGAK, A.; BEKTAS, T. Integrated cellular manufacturing systems design with production planning and dynamic system reconfiguration. **European Journal of Operational Research**, Amsterdam, v. 192, n. 2, p. 414-428, 2009.

SELLITTO, M. Formulação estratégica da manutenção industrial com base na confiabilidade dos equipamentos. **Produção**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 44-59, 2005.

SELLITTO, M.; BORCHARDT, M.; PEREIRA, G. Medição de tempo de atravessamento e inventário em processo em manufatura controlada por ordens de fabricação. **Produção**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 493-507, 2008.

TALAVAGE, J.; HANNAM, R. **Flexible manufacturing systems in practice: applications, design, and simulation**. New York: Marcel Dekker, 1988.

YIN, Y. Application Similarity Coefficient Method to Cellular Manufacturing. In: KORDIC, V.; LAZINICA, A.; MERDAN, M. (Orgs.). **Manufacturing the Future**. Viena: InTech InTech - Open Access Publisher, 2006. Disponível em: <http://www.intechopen.com/books/show/title/manufacturing_the_future>. Acesso em: 17 jun. 2008.