

Rudy de Barros Ahrens
(Organizador)

COLETÂNEA NACIONAL SOBRE ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO 4: GESTÃO DA QUALIDADE

Atena Editora
Curitiba – Brasil
2017

2017 by Rudy de Barros Ahrens

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: *Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira*

Edição de Arte e Capa: *Geraldo Alves*

Revisão: *Os autores*

Conselho Editorial

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho (UnB)

Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior (UFAL)

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto (UFPEL)

Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall'Acqua (UNIR)

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson (UTFPR)

Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior (UEPG)

Profª Drª Lina Maria Gonçalves (UFT)

Prof. Dr. Takeshy Tachizawa (FACCAMP)

Profª Drª Ivone Goulart Lopes (Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice)

Prof. Dr. Carlos Javier Mosquera Suárez (UDISTRITAL/Bogotá-Colombia)

Prof. Dr. Gilmei Francisco Fleck (UNIOESTE)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)
C694 Coletânea nacional sobre engenharia de produção 4: gestão da qualidade / Organizador Rudy de Barros Ahrens. – Curitiba (PR): Atena Editora, 2017. 485 p. : il. ; 12.393 kbytes Formato: PDF ISBN 978-85-93243-24-0 DOI 10.22533/at.ed.2400605 Inclui bibliografia 1. Administração de produção. 2. Engenharia de produção. 3. Gestão da qualidade. I. Ahrens, Rudy de Barros. II. Título. CDD-658.5

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos seus respectivos autores.

2017

Proibida a reprodução parcial ou total desta obra sem autorização da Atena Editora

www.atenaeditora.com.br

E-mail: contato@atenaeditora.com.br

Apresentação

Este *e-book* reúne 31 artigos científicos resultantes de trabalhos e investigações realizados na área da Gestão da Qualidade.

Desde os tempos remotos o ser humano busca a perfeição para a realização de produtos e serviços, mas foi com o advento da Segunda Guerra Mundial que a Gestão da Qualidade tornou-se corriqueira em produtos e serviços bélicos, desencadeando a procura pela perfeição organizacional por meio de ferramentas e/ou processos desenvolvidos.

Atualmente, a exigência cada vez maior dos consumidores, tornou-se o maior desafio para a área da Gestão da Qualidade, pois esta busca melhorias contínuas, trabalhando com eficiência e eficácia em serviços e/ou produtos. Os artigos apresentados a seguir foram concebidos para apresentar ao leitor experiências, conhecimentos e informações no âmbito da Gestão da Qualidade.

Desejo a todos uma excelente leitura!

Rudy de Barros Ahrens

SUMÁRIO

Capítulo I

A APLICAÇÃO DE UM MODELO DE RISCOS CONCORRENTES A DADOS DE GARANTIA DE UM EQUIPAMENTO ELETROELETRÔNICO

Gilberto Tavares dos Santos, Vicente Henrique de Oliveira Filho e Ariane Ferreira Porto Rosa.....09

Capítulo II

A GESTÃO DA QUALIDADE NA IMPLANTAÇÃO DO GERENCIAMENTO MATRICIAL DE RECEITAS EM UMA EMPRESA DO RAMOS ALIMENTÍCIO

Eduardo Teraoka Tofoli, Irso Tófoli e Íris Bento da Silva.....22

Capítulo III

A MELHORIA CONTINUA NOS PROCESSOS DO LABORATÓRIO DE PRÁTICAS E PROJETOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Bianca Soares Lucio, Lucio Garcia Veraldo Junior e Regina Elaine Santos Cabette.....36

Capítulo IV

A QUALIDADE DE SERVIÇOS EM OPERADORAS DE CELULAR: UM ESTUDO EM MACAÉ

Denise Cristina de Oliveira Nascimento, Anne Fonseca Marcílio Nunes e Ailton da Silva Ferreira.....52

Capítulo V

A SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE UMA LANCHONETE, SEU ANTECEDENTE E SEU CONSEQUENTE

Thamires Cândido Silva, Thais Resende de Freitas, Tarso Cordeiro e Silva, Darly Fernando Andrade e José Eduardo Ferreira Lopes.....73

Capítulo VI

A UTILIZAÇÃO DA METODOLOGIA SEIS SIGMA: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Isadora Botelho Borges Neiva, Darly Fernando Andrade, José Eduardo Ferreira Lopes e Márcio Lopes Pimenta87

Capítulo VII

ADOÇÃO DE TQM NO SETOR DE EQUIPAMENTOS MÉDICO-HOSPITALARES E ODONTOLÓGICOS

Fernanda Nasser da Mata e Márcia Mazzeo Grande.....101

Capítulo VIII

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS TRABALHADORES DE CAMPINA GRANDE – PB

Matheus Borges de Lima, Waleska Silveira Lira, José Austerliano Rodrigues, Viviane Barreto Motta Nogueira e Joaquim Carlos Lourenço.....114

Capítulo XIX

ANÁLISE DOS GASTOS PÚBLICOS POR MEIO DA UTILIZAÇÃO DO CONTROLE ESTATÍSTICO DE PROCESSO

Josemar Coelho Felix e Sílvia Maria Santana Mapa.....128

Capítulo X

APLICAÇÃO DA FERRAMENTA FMEA NO PROCESSO DE UMA LINHA DE PRODUÇÃO AUTOMOTIVA

Cesar Augusto Della Piazza, Ulisses Aguiar Ferreira, Daniel Felipe Lopes Lima, Erika Gomes de Sousa e Paulo Oliveira.....141

Capítulo XI

APLICAÇÃO DA LÓGICA FUZZY COMO MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EM UMA PIZZARIA LOCALIZADA EM BARCARENA (PA)

Natália Luiza Abucater Brum, Marcela Nathália Magno da Silva e Ruy Gomes da Silva.....154

Capítulo XII

APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA MELHORIA DA EFICIÊNCIA DE UMA UNIDADE DE BOMBEIO MECÂNICO NA PRODUÇÃO DE PETRÓLEO DA EMPRESA X

Charles Miller de Góis Oliveira, Luis Henrique Torquato Costa, Fabiano Cavalcante Marcolino, João Jefferson Teixeira Lima, Geovani de Lima Diogenes e Dyonata Lima da Silva.....169

Capítulo XIII

APLICAÇÃO DO GRÁFICO DE CONTROLE POR VARIÁVEIS NA LINHA DE PRODUÇÃO DE PÃO DE FORMA: UM ESTUDO DE CASO EM CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ

Letycia Peixoto Fonseca, Matheus Tavares Lacerda, Ana Carla de Souza Gomes dos Santos e Aldo Shimoya.....178

Capítulo XIV

ASPECTOS ESTRUTURAIS E FUNCIONAIS DA GESTÃO PELA QUALIDADE NO PROCESSO DE EMISSÃO DE DOCUMENTOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO

Ana Paula Nunes Vieira, Maria Angélica Miranda Guimarães, Suzana Carneiro de Oliveira e Theresa Cristina da Silva Cavalcanti.....193

Capítulo XV

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SEGMENTOS DE SERVIÇO DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTES: UMA APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL

*Herbert Henryl de Cavalcante Moraes, Sandra Miranda Neves, Lilian Barros Pereira Campos, Carlos Henrique Oliveira e Emerson José de Paiva.....*208

Capítulo XVI

BENCHMARKING DE MODELOS DE BENCHMARKING

*Marcos Ronaldo Albertin, Heráclito Lopes Jaguaribe Pontes e Dmontier Pinheiro Aragão Junior.....*223

Capítulo XVII

CONSOLIDAÇÃO DA CONFIABILIDADE DO INDICADOR DE DISPONIBILIDADE UTILIZADO NO PROCESSO DE PLANEJAMENTO E CONTROLE DA MANUTENÇÃO

*Vinícius Gonçalves Gomes, Renata Veloso Santos Policarpo e Kleider Matheus Mendes Paula.....*237

Capítulo XVIII

DESEMPENHO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES NO SETOR PÚBLICO: UMA ABORDAGEM MULTICRITÉRIO

*Natália Mascarenhas Bernardo, Evaldo Cesar Cavalcante Rodrigues, Roberto Bernardo da Silva e Carlos Rosano Peña.....*251

Capítulo XIX

DESENVOLVIMENTO DE PROJETO: GERAÇÃO DE SERVIÇO OU PRODUTO?

*Wagner Costa Botelho e Renata Maciel Botelho.....*266

Capítulo XX

ESTUDO BIBLIOMÉTRICO SOBRE A APLICAÇÃO DO MÉTODO DE LAWSHE EM QUESTIONÁRIO SOBRE SATISFAÇÃO DE CLIENTES DE MARCENARIAS

*Maykon da Silva Matos, Helder Gomes Costa, Aldo Shimoya e Eduardo Shimoda.....*282

Capítulo XXI

ESTUDO DE CASO NO PROCESSO DE EMBALAGEM DE UMA INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA: APLICAÇÃO DO CICLO PDCA E DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE

*Renata Costa Pinto, Fagner Jose Coutinho de Melo, Larissa de Arruda Xavier e Denise Dumke de Medeiros.....*297

Capítulo XXII

INFLUÊNCIA DA VALIDAÇÃO DOS SISTEMAS DE MEDIÇÃO EM CARTAS DE CONTROLE: ESTUDO DE CASO NUMA INDÚSTRIA DO SETOR AUTOMOBILÍSTICO

*Maurício Roberto de Oliveira Franco, Wanderson Henrique Stoco, André de Lima e Hamilton Fernando Torrezan.....*312

Capítulo XXIII

METODOLOGIA SIX SIGMA APLICADA À INDÚSTRIA DE PRODUTOS HIDRÁULICOS NOS ESTADOS UNIDOS

Murilo Riyuzo Vendrame Takao, Iris Bento da Silva e Jason Woldt.....326

Capítulo XXIV

O PODER TRANSFORMADOR DOS 5-S: UM ESTUDO DE CASO EM AMBIENTE AMBULATORIAL

Pedro Luis Schiavuzzo , Francisco Ignácio Giocondo Cesar e Alessandro Lucas da Silva.....338

Capítulo XXV

PRÁTICAS DA GESTÃO DA QUALIDADE NA LOGÍSTICA REVERSA: ANÁLISE ATRAVÉS DO DIAGRAMA DE ISHIKAWA E MAPEAMENTO DO PROCESSO

Alessandro Jackson Teixeira de Lima, Geany Patricia Oliveira da Silva Nunes, Anderson Rafael Melo da Silva e Rodrigo Augusto da Silva Pimentel.....352

Capítulo XXVI

PROCESSO DE MANUTENÇÃO DE EXTINTORES DE INCÊNDIO EM UMA EMPRESA DO ESPÍRITO SANTO

Melina Damascena Nery, Daniela da Gama e Silva Volpe Moreira de Moraes e Sara de Souza Vitor.....366

Capítulo XXVII

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA SOBRE A PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS DO SETOR ELÉTRICO NO PNQ

Patrícia Pereira Arantes Inácio, Vinicius de Carvalho Paes, Pedro Paulo Balestrassi, Tábara Fernandes Pereira e Guilherme Jacob Antonelli.....381

Capítulo XXVIII

TÉCNICAS MAIS RECORRENTES NA APLICAÇÃO DA METODOLOGIA SEIS SIGMA DMAIC EM SERVIÇOS: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DE ARTIGOS PUBLICADOS NOS ÚLTIMOS DEZ ANOS

Rachel Campos Sabioni, Lucas Guedes de Oliveira, João Batista Turrioni, Anderson Paulo Paiva e Pedro Paulo Balestrassi.....397

Capítulo XXIX

USABILIDADE DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) NO SISTEMA BRT-DF – UMA ANÁLISE CONSTRUTIVISTA DA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

Fernanda Santos Lima, Evaldo Cesar Cavalcante Rodrigues, Roberto Bernardo da Silva e Carlos Rosano Peña.....412

Capítulo XXX

VALIDAÇÃO DE ITENS DE QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO NO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE UMA LANCHONETE, SEGUNDO A PERCEPÇÃO DE CLIENTES, EM CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ

Melissa Silva Alves, Aldo Shimoya, Eduardo Shimoda, Rogério Trindade Lisboa e Laura Elisa Ribeiro Couto de Mascarenhas Palma.....427

Capítulo XXX

FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Letícia Joana Ferreira Gualberto, Sandra Miranda Neves, Henrique Duarte Carvalho e Carlos Henrique de Oliveira.....447

Sobre o organizador.....462

Sobre os autores.....463

CAPÍTULO XXI

ESTUDO DE CASO NO PROCESSO DE EMBALAGEM DE UMA INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA: APLICAÇÃO DO CICLO PDCA E DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Renata Costa Pinto
Fagner Jose Coutinho de Melo
Larissa de Arruda Xavier
Denise Dumke de Medeiros

ESTUDO DE CASO NO PROCESSO DE EMBALAGEM DE UMA INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA: APLICAÇÃO DO CICLO PDCA E DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Renata Costa Pinto

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Departamento de Engenharia de Produção
Recife – Pernambuco

Fagner Jose Coutinho de Melo

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Departamento de Engenharia de Produção
Recife – Pernambuco

Larissa de Arruda Xavier

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Departamento de Engenharia de Produção
Recife – Pernambuco

Denise Dumke de Medeiros

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Departamento de Engenharia de Produção
Recife – Pernambuco

RESUMO: Este artigo apresenta uma aplicação do ciclo PDCA e das ferramentas da qualidade em um problema de uma indústria alimentícia pernambucana, visando a redução do número de reclamações em relação à presença de caruncho em pacotes de macarrão. O objetivo principal é avaliar essa aplicação, identificando as principais vantagens, dificuldades e resultados alcançados. A elaboração desse trabalho teve como foco promover um melhor entendimento de como ocorre, na prática, o uso da metodologia PDCA em uma empresa. O método utilizado foi o descritivo, a pesquisa foi aplicada em um estudo de caso único, e também foi bibliográfica. Como resultado, teve-se a redução de 21% para 6% nas reprovações do teste de imersão, que foi usado como item de controle para o problema, e também houve um grande aprendizado dos envolvidos. Conclui-se que a aplicação do PDCA e das ferramentas da qualidade pode ser bastante útil, pois esses podem ser adaptados para vários tipos de problemas e podem gerar bons resultados. Porém, situações adversas tendem a surgir durante o processo.

PALAVRAS-CHAVE: Ciclo PDCA; Ferramentas Da Qualidade; Indústria Alimentícia

1. INTRODUÇÃO

Os clientes contemporâneos apresentam-se cada vez mais exigentes e críticos em relação aos produtos e serviços por eles adquiridos. Buscam, no geral, um produto/serviço de acordo com o que foi especificado pelo fornecedor e sem atrasos. Devido a esse fato e também à grande concorrência, principalmente do setor de alimentos, satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes se

tornou uma tarefa de extrema importância para a imagem das empresas e para os lucros (FIORE et al., 2015; ANTUNES et al., 2014; GARAYOA et al., 2011).

Partindo desse princípio, as empresas tendem a adotar métodos que as auxiliem a produzir produtos com qualidade, através de processos eficientes e sem perdas. Assim, a metodologia PDCA (ou Ciclo de Deming-Shewhart) é uma das mais seguidas, devido à sua praticidade, flexibilidade de aplicação e também aos resultados satisfatórios que podem ser alcançados.

Em conjunto com o Ciclo PDCA, geralmente, são utilizadas Ferramentas da Qualidade que ajudam na identificação do problema e nas análises realizadas, influenciando, conseqüentemente, na tomada de decisão, sendo uma boa alternativa para solucionar problemas (FALCONI, 2004; GUIMARÃES et al., 2015; LODGAARD & AASLAND, 2011; MATSUO & NAKAHARA, 2013;).

Dado essas características, a ideia básica do trabalho é expor a aplicação do PDCA e de algumas Ferramentas da Qualidade em um problema específico de uma indústria alimentícia pernambucana, que será a Empresa Estudo de Caso (EEC) e analisar os resultados e dificuldades encontradas.

O problema estudado na EEC foi baseado no alto número de reclamações de clientes, recebidas através do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), a respeito da presença de caruncho (praga de grão) em um determinado produto (produto Y) fabricado pelo setor de Massas. Além disso, sabe-se que uma das principais causas dessa praga entrar em contato com o produto já embalado é a falha na selagem dos mesmos.

Ao todo, a aplicação do Ciclo PDCA e das Ferramentas da Qualidade para esse problema específico da EEC durou em torno de cinco meses, de Março a Julho de 2015. Os resultados foram verificados gradativamente, através da quantificação das reclamações mensais recebidas, referentes ao caruncho, para o produto em questão.

2. METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, que segundo Pacheco & Pereira (2008) é um processo de raciocínio que busca compreender os fenômenos em suas especificidades, com posterior descrição, objetivando um maior entendimento em relação aos fenômenos envolvidos e suas relações. Portanto, no presente estudo, há uma investigação do problema encontrado, que é o alto número de reclamações por caruncho referentes a um produto do setor de Massas, assim como um detalhamento do mesmo e do passo a passo da aplicação da metodologia PDCA aliada com Ferramentas da Qualidade.

O tipo de pesquisa desse estudo é a aplicada, através de um estudo de caso em uma empresa alimentícia pernambucana, levando em consideração a percepção dos indivíduos e o contexto do problema estudado.

O estudo de caso é único (com um caso apenas) e baseado em múltiplas fontes de evidência, sendo elas: documentos da empresa, observação dos processos e entrevistas com colaboradores. Nos documentos estão incluídos

registros diversos e reclamações no SAC da empresa. A observação foi no processo estudado, visualizando seu funcionamento, falhas, ou seja, como ele acontece de fato. E entrevistas foram feitas informalmente com colaboradores, desde os operadores da linha de produção até os gestores e o gerente do setor de Massas.

3. CICLO PDCA

O PDCA é a abreviação Plan–Do–Check–Act (Planejar-Fazer-Verificar -Agir) e é também conhecido como ciclo de Deming ou ciclo de Stewart. Trata-se do método mais genérico de processo de melhoria contínua, que se caracteriza por ser um processo iterativo e cíclico (CARPINETTI, 2012). É muito utilizado pelas empresas devido a sua praticidade e seu amplo campo de possibilidades de aplicação. Qualquer tipo de empresa, de bens ou serviços, de grande ou pequeno porte, pode utilizar o PDCA em todos os seus processos (SOKOVIC et al., 2009; SOKOVIC & PAVLETIC, 2007).

Para Werkema (1995), o PDCA é uma metodologia de tomada de decisão, visando alcançar metas necessárias para a sobrevivência das empresas, e suas etapas podem ser descritas como:

- Plan (Planejar): envolve a definição das metas e como alcançá-las;
- Do (fazer): envolve a execução das atividades de acordo com o que foi estabelecido na etapa de planejamento e a coleta de dados que vão ser utilizados na próxima etapa;
- Check (verificar): é a comparação do que foi executado com o que foi planejado;
- Act (Agir): Padronizar o plano proposto (caso a meta tenha sido alcançada) ou agir sobre causa que geraram o não atingimento da meta (caso a meta não tenha sido alcançada).

4. RESULTADOS

A Empresa Estudo de Caso (EEC) tem 22 anos no mercado e produz uma grande variedade de alimentos, como biscoitos, crackers, massas de macarrão e torradas. O seu principal objetivo é fornecer alimentos saborosos a um preço acessível para a sociedade. Atualmente ela é uma das empresas líderes de vendas no Estado.

O setor de massas da EEC está entre os mais importantes da empresa, sendo seu volume de produção um dos mais altos. Cerca de 20 tipos de massas diferentes são fabricadas na unidade, incluindo o macarrão fino, penne, parafuso, lasanha e lámen.

Para manter a qualidade dos seus produtos, a empresa dispõe de uma grande equipe de profissionais qualificados para gerenciar e aperfeiçoar as práticas

adotadas, visando, assim, satisfazer as expectativas dos clientes. Apesar disso, como toda empresa, a EEC possui problemas no controle da qualidade e isso pode fazer com que o cliente receba produtos defeituosos. O que ocasiona com frequência reclamações no SAC da empresa.

O líder de reclamações no SAC da EEC é o chamado caruncho, que é um tipo de praga que ataca a farinha de trigo das massas. Partindo desse pressuposto, um dos motivos para que esse pequeno inseto entre em contato com o produto acabado é a falha na selagem dos mesmos. Se a selagem apresenta não conformidades, como por exemplo, se está queimada, aberta ou com retraço (pedaço da massa ou do recipiente que acomoda a massa entre a selagem), há grandes chances de o caruncho infectar o produto.

A partir disso, observou-se uma quantidade significativa de reclamações de caruncho, nos últimos anos, referentes a um produto específico, que será denominado neste trabalho como produto Y, produzido pelo setor de Massas. Logo, a realização de um projeto de melhoria com a utilização do PDCA e das Ferramentas da Qualidade apresentou-se como uma ótima alternativa para estudar esse problema, encontrar soluções e aplicá-las. A equipe do projeto foi composta por um estagiário (líder), um mecânico e um operador da máquina de embalagem. Além disso, o projeto recebeu apoio de supervisores, gestores e do gerente do setor.

Uma maneira de avaliar a qualidade da selagem dos produtos da empresa é a realização de testes de imersão com um equipamento chamado Vacktest, que é um sistema de teste de vedabilidade de pacotes através de vácuo, onde os pacotes são mergulhados em um recipiente com água. Por isso, o teste de imersão foi utilizado como item de controle para a coleta dos dados.

Através da Figura 1, verifica-se a evolução das reclamações no SAC sobre caruncho no produto Y, no período de 2012 a 2015. Pode-se observar que houve uma redução das reclamações a partir de 2013, mas esse número é bem inconstante o que preocupa bastante os cargos de liderança.

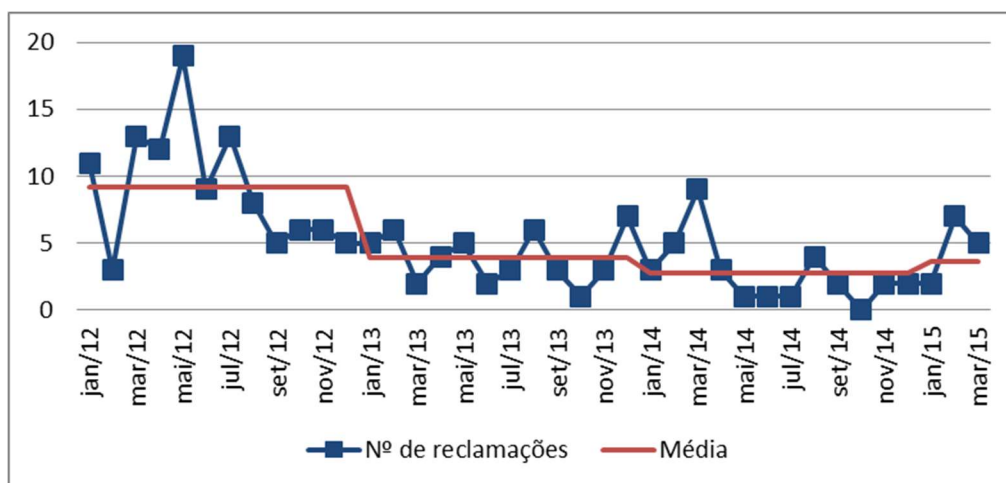


Figura 1: Evolução das reclamações de caruncho ao longo dos anos.

Fonte: Esta pesquisa (2017)

Para o Ciclo PDCA, foram coletadas 300 amostras (pacotes) do produto Y, sendo 100 amostras de cada turno (Turno A, Turno B e Turno C). Foram realizados 50 testes de imersão por dia, logo, a duração da coleta de dados inicial durou em torno de seis dias.

A etapa do Plan (planejar) do ciclo PDCA começa com essa coleta de dados e também com a definição da meta. Dessa forma, foi obtido o seguinte cenário para as amostras coletadas: o número de pacotes aprovados (OK) no teste foi de 236 e o número de pacotes reprovados foi de 64 (NOK). Ou seja, o percentual de pacotes reprovados no teste foi de 21%.

A meta que será considerada é a redução do número de reprovações no teste de imersão de 21% para 10% na amostra de 300 pacotes do produto Y. Essa meta foi acordada junto com gestores do setor, e foi fundamentada perante o histórico de metas de outros projetos de melhoria.

Vale salientar, que aqueles pacotes classificados como reprovados, são pacotes que, de alguma forma, permitiram a entrada de água. Esses produtos, portanto, foram investigados visualmente para identificar o local da falha e outras características do problema. E a massa que estava do pacote, consequentemente, foi descartada para a varredura.

A partir disso, dando continuidade à etapa de Planejamento, foram utilizadas as ferramentas de Estratificação juntamente com o Diagrama de Pareto para identificar e analisar quais as características principais que afetam essas reprovações. Também, foi elaborado um Checklist para servir como apoio durante todo o processo da coleta de dados.

Os grupos e subgrupos que serviram de base para o uso do Diagrama de Pareto e Estratificação estão listados abaixo:

- Local da falha: Transversal (selagem horizontal do pacote) ou Longitudinal (selagem vertical do pacote). A partir dos 64 pacotes reprovados do produto Y, os resultados encontrados (número de reprovações) para cada um desses subgrupos é mostrado na Figura 2.

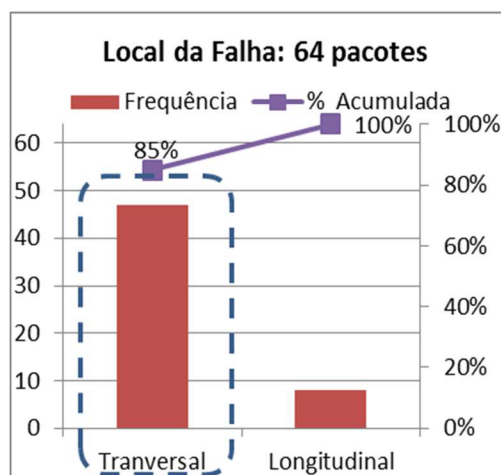


Figura 2: Local da falha - Estratificação e Diagrama de Pareto .

Fonte: Esta pesquisa (2017)

- **Posição da Falha:** Dado que a maioria das falhas foi no local Transversal (47 reprovações), essas podem ocorrer na posição Superior ou Inferior. Os resultados encontrados para cada um desses subgrupos é mostrado na Figura 3.

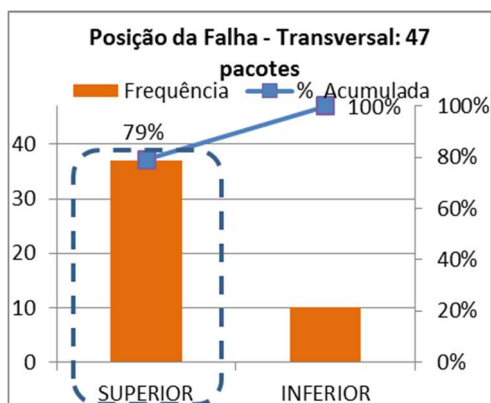


Figura 3: Posição da Falha - Estratificação e Diagrama de Pareto.
Fonte: Esta pesquisa (2017)

- **Direção da Falha:** Dado que a posição Superior obteve mais falhas (37 reprovações), a direção dessas é dividida em Direita, Esquerda ou Meio. Os resultados encontrados para cada um desses subgrupos é mostrado na Figura 4.

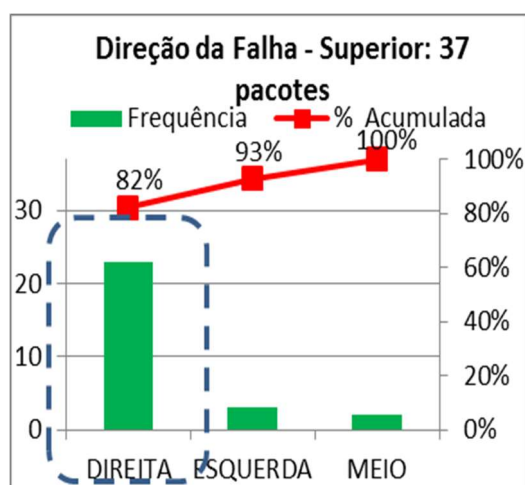


Figura 4: Direção da Falha - Estratificação e Diagrama de Pareto.
Fonte: Esta pesquisa (2017)

- **Turnos:** A, B ou C. Os resultados encontrados para cada um desses turnos a partir das 64 reprovações é mostrado na Figura 5 abaixo.

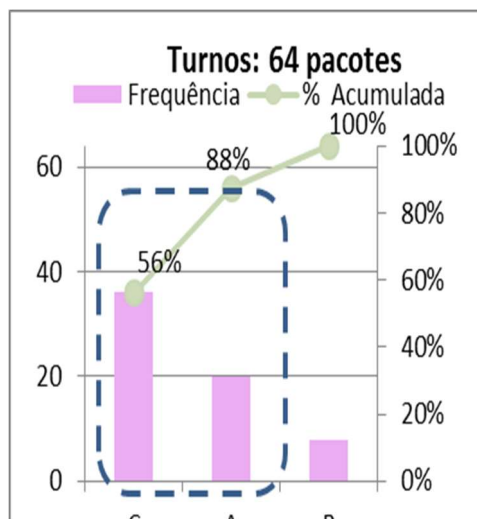


Figura 5: Turnos - Estratificação e Diagrama de Pareto.
Fonte: Esta pesquisa (2017)

- Troca de Teflon: Sim ou Não (Teflon é um material utilizado no equipamento de selagem para evitar que a mesma queime e que, segundo o procedimento, deve ser trocado no início de cada turno). Os resultados para essa categoria, a partir dos 64 pacotes reprovados, são mostrados a seguir na Figura 6.

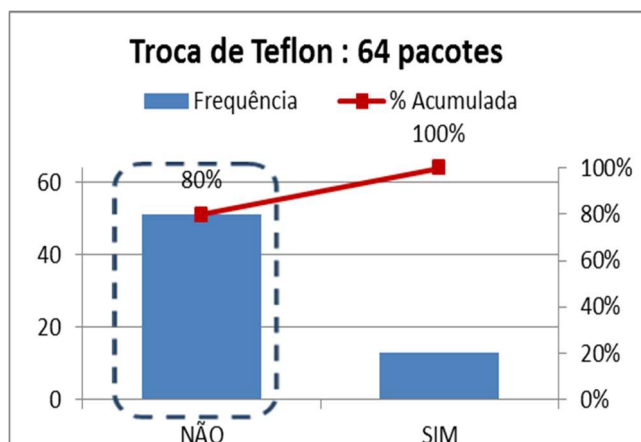


Figura 6: Troca de Teflon - Estratificação e Diagrama de Pareto
Fonte: Esta pesquisa (2017)

- Tipo de Falha: Aberto, Fraco, Furado, Queimado e Retraço. Nesse grupo, um pacote reprovado pode apresentar mais de um tipo de falha. Para identificar se o pacote estava fraco foi realizado um simples teste com as mãos, forçando de maneira moderada a selagem transversal e longitudinal do pacote para verificar sua resistência. Os resultados para esses subgrupos são mostrados na Figura 7.

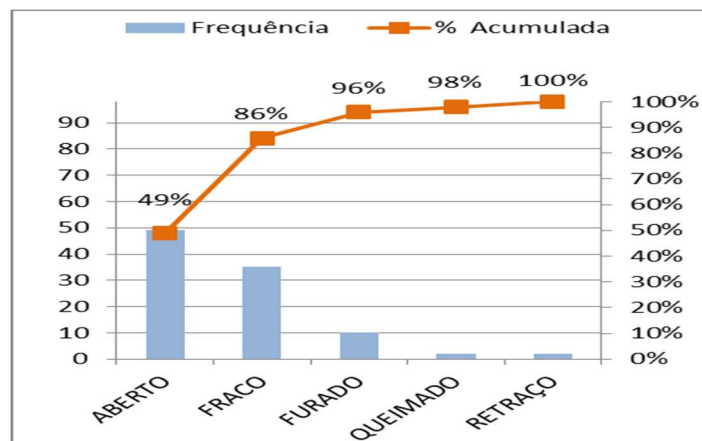


Figura 1: Tipo de falha - Estratificação e Diagrama de Pareto.

Fonte: Esta pesquisa (2017)

Dessa forma, puderam-se identificar as prioridades que devem ser dadas, usando o Princípio de Pareto de que 80% das falhas provem de 20% das causas. Essas prioridades encontradas para o problema foram: falha na selagem transversal, superior e direita, pacotes abertos e fracos, nos turnos C e A e a alta negligência na troca de teflon pelos operadores.

Partindo da posse desses dados, ainda na etapa de Planejamento, foi realizada uma observação na área da embalagem do produto Y. Foram observados o comportamento e as atividades realizadas pelos trabalhadores, a máquina de embalagem e seus elementos, as condições do posto de trabalho, entre outros. Um Brainstorming também foi realizado com alguns colaboradores da empresa, incluindo os membros da equipe do projeto e também outras partes envolvidas como supervisores e gestores do setor.

Através do Brainstorming, das observações e com a posse dos dados coletados (reprovações com pacotes abertos e fracos), detectou-se uma causa potencial. A peça da máquina que faz a selagem dos pacotes, o mordente, estava visivelmente danificada, principalmente, na área onde ocorre a selagem transversal, superior e direita. Pesquisas foram feitas nos arquivos da empresa e constatou-se que a última troca do mordente foi realizada havia mais de três anos.

Apesar do mordente das máquinas de embalagem não apresentar tempo de vida útil padrão, houve bastante negligência por parte dos mecânicos em não detectarem esse problema nas manutenções preventivas e também por parte dos operadores por não perceberem no dia a dia que a peça estava danificada e não realizarem o teste de imersão regularmente (o mesmo deve ser realizado a cada duas horas e um registro deve ser preenchido relatando as condições da embalagem).

A troca da peça, então, foi imediatamente solicitada, sendo a etapa Do (fazer) de um primeiro mini ciclo PDCA. Porém, houve uma grande demora na aprovação da compra da peça (já que é uma peça de alto valor monetário), assim como para a execução da troca. Isso demorou em torno de dois meses, e ocorreu, portanto, no mês de Maio.

Após a troca do mordente pôde-se então começar um novo Ciclo PDCA, com análises mais profundas, identificando as causas raízes e estudando soluções. Para a etapa Check (checar) do primeiro ciclo e para a etapa Plan do segundo, os testes de imersão em 300 pacotes do produto Y foram refeitos e como resultado houve uma redução de 5% nas reprovações em relação à coleta de dados inicial.

As mesmas análises, com as ferramentas de Estratificação e Diagrama de Pareto, foram também refeitas para esses novos dados. Obtiveram-se as seguintes respostas: **Local da Falha:** 100% das reprovações foram na selagem transversal; **Posição da Falha:** 53% das reprovações foram na selagem transversal superior e 47% na selagem transversal inferior; **Direção da Falha:** 63% das reprovações foram no lado direito, 31% no lado esquerdo e 4% no meio; **Turno:** 55% das reprovações foram no turno C, 24% no turno B e 20% no turno A; **Troca de teflon:** Não houve troca de teflon em 88% dos pacotes; **Tipo de falha:** 54% das reprovações estavam com selagem queimada, 27% estavam com furos na selagem, 13% estavam fracos e 6% estavam abertos.

Ainda na fase do Plan do novo ciclo, houve, mais uma vez, observações no local de trabalho, outro Brainstorming e também pesquisas em documentos da empresa, como, por exemplo, no manual da máquina de embalagem em questão. A partir disso, novas observações foram levantadas e o Diagrama de Causa e Efeito (DCE) foi então elaborado. As causas fundamentais encontradas foram: Desconhecimento dos operadores em como reagir às várias situações de falhas; Negligência dos operadores em cumprir os Procedimentos Operacionais Padrão; Ausência, na programação de manutenção preventiva, de uma inspeção no mordente da máquina de embalagem; Limpeza do mordente ocorre com pouca frequência e com escova inadequada; Troca de teflon inadequada (de forma errada) e em intervalos irregulares; Filme inadequado para a embalagem;

Uma parte do Diagrama de Causa e Efeito pode ser verificado na Figura 8 abaixo. Em razão da confidencialidade dos dados, ele não será reproduzido integralmente neste trabalho. A partir do conhecimento das causas fundamentais, pôde-se então iniciar a elaboração de um plano de ação, com objetivo de bloquear essas causas que foram identificadas. A Figura 9 ilustra o plano de ação para o problema, através da ferramenta 5W1H.

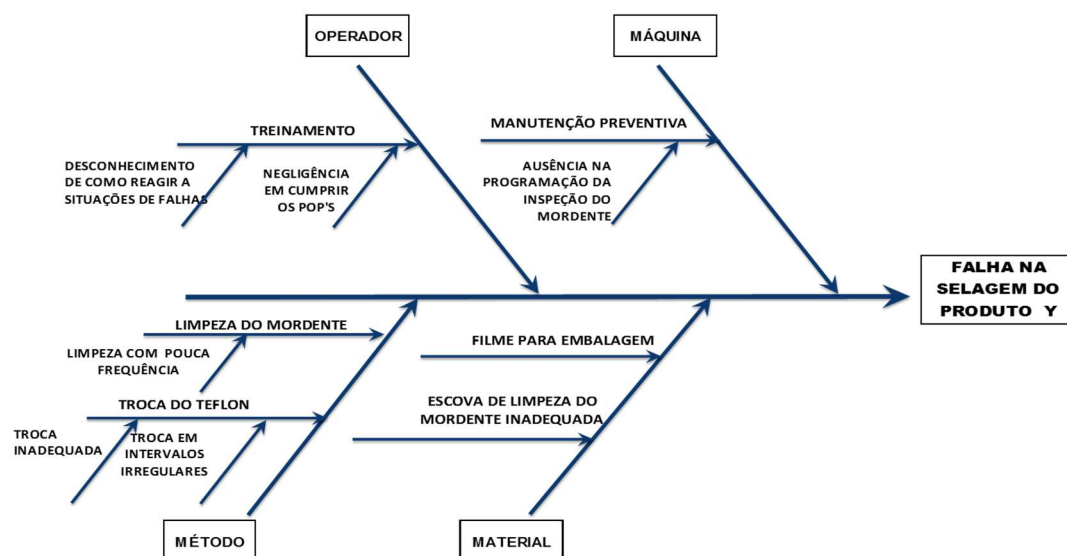


Figura 8: Diagrama Causa e Efeito para o problema da selagem do produto Y.

Fonte: Esta pesquisa (2017)

A etapa do Do (fazer) do Ciclo PDCA refere-se ao bloqueio efetivo das causas encontradas, ou seja, o Plano de Ação proposto foi colocado em prática. O treinamento para os operadores de embalagem dos três turnos, envolvendo vários temas importantes, foi realizado. Isso juntamente com aplicação de uma ferramenta chamada de LPP (Lição Ponto a Ponto), que pode ser usada como um treinamento em uma folha de papel em um ponto específico, realizado no próprio posto de trabalho.

O treinamento foi elaborado com o apoio de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), de especialistas (supervisores), e de documentos diversos do setor. E para verificar se os operadores colocaram em prática aquilo em que foram treinados, foram realizadas algumas auditorias semanais nos quesitos de troca de teflon, limpeza do mordente e cumprimento dos POPs.

Os testes realizados, no Laboratório de Qualidade, com os filmes de embalagem, mostraram que o Coeficiente de Atrito (COF) de todos os filmes dos fornecedores estava dentro do padrão estabelecido pela Empresa Estudo de Caso (EEC). Logo, foi descartada a hipótese de o filme estar afetando no número de reprovações nos testes de imersão.

A atividade de inspecionar o mordente foi adicionada à programação da manutenção preventiva da linha em questão. E também, foi feito um treinamento com os mecânicos de máquina de embalagem para que eles realizem além da inspeção visual, mais dois testes: um com papel termo sensível (que mostra a distribuição de temperatura ao longo do mordente) e outro com papel sulfite/carbono (que mostra a distribuição da pressão ao longo do mordente). Esses testes já eram realizados em outros setores da empresa, mas não eram aplicados no setor de Massas.

PLANO DE AÇÃO - 5W1H						
PROBLEMA FOCADO: FALHA NA SELAGEM DO PRODUTO Y						
CAUSAS	WHAT (O QUE)?	WHY (POR QUE)?	WHERE (ONDE)?	WHO (QUEM)?	WHEN (QUANDO)?	HOW (COMO)?
<ul style="list-style-type: none"> • Desconhecimento dos operadores em como reagir as várias situações de falhas na selagem; • Negligência dos operadores em cumprir os Procedimentos Operacionais Padrão da empresa; • Limpeza do mordente ocorre com pouca frequência; • Troca de teflon inadequada (de forma errada); 	Treinamento e LPPs (Lição Ponto a Ponto) para os operadores da máquina de embalagem em questão	Para melhor qualificação e instrução dos operadores	Na sala de treinamentos	Estagiários e Encarregados	Durante a 2ª quinzena de Junho	Treinamento de 1 hora, com Slides, em horários de sobreposição dos turnos
Ausência, na programação de manutenção preventiva, de uma inspeção no mordente da máquina de embalagem;	Adicionar no plano a inspeção no mordente (visual e testes)	Para que os mecânicos "lembrem" de realizar a inspeção no mordente	No departamento de Manutenção da fábrica	Gerente de Manutenção	14/07/2015	Entrar em contato com o Gerente de Manutenção e solicitar a adição da inspeção.
	Treinamento com mecânicos de embalagem para realização de testes no mordente	Para ter um teste, além da visual, que relate a situação real do mordente	Na sala de treinamentos	Estagiário	Durante a 1ª quinzena de Junho	Treinamento de 1 hora, com Slides, em horários de sobreposição dos turnos
Escova de limpeza do mordente inadequada.	Troca da escova de limpeza	Pois o material da escova antiga (latão), segundo o manual da máquina, é inadequado	Na máquina de embalagem	Assistente Administrativo	20/07/2015	Solicitar ordem de compra para a nova escova (aço)
Troca de teflon em intervalos irregulares	LPPs para os operadores de embalagem	Para instruir sobre a importância da troca no horário correto	Na área de Produção	Estagiário	21/07/2015	Elaborar a LPP e treinar os operadores
Filme para embalagem;	Testes de COF (resistência) com os filmes dos fornecedores e comparar com o padrão	Para verificar se os filmes recebidos estão dentro das especificações, pois isso pode afetar na selagem	Laboratório de Qualidade	Departamento de Qualidade	Durante a 2ª quinzena de Julho	Realizar os testes

Figura 9: Plano de Ação (5W1H).

Fonte: Esta pesquisa (2015)

A escova de limpeza do mordente, que era composta do material latão, foi trocada por uma escova de aço, que segundo o manual, é mais adequada. E também foram feitas outras LPPs sobre a importância da limpeza do mordente ocorrer na periodicidade correta.

Para a etapa do Check do novo ciclo, que é a verificação da efetividade do bloqueio das causas fundamentais, os testes de imersão com 300 pacotes do produto Y foram novamente realizados e como resultado houve mais uma redução de 5% nas reprovações em relação à coleta de dados anterior totalizando assim 10% de redução.

Logo, foi obtido o seguinte cenário para as novas amostras coletadas do produto Y: o número de pacotes aprovados (OK) nos testes foi de 283 e o número de pacotes reprovados foi de 17 (NOK). Ou seja, o percentual de pacotes reprovados no teste foi de 6%.

A meta de reduzir o número de reprovações de 21% para 10% foi então alcançada. E, além disso, vem sendo observado mensalmente uma redução das reclamações de caruncho no produto Y em questão.

Dado que o bloqueio das causas fundamentais foi efetivo, a etapa Act (Agir) pode iniciar. Nessa etapa, que visa prevenir contra o reaparecimento do problema,

ocorreram algumas ações importantes: Devido à troca de teflon ser uma atividade crítica para o processo de embalagem, não só dessa linha específica do problema estudado, mas também de várias linhas do setor, foi elaborado um POP (Procedimento Operacional Padrão) exclusivo para troca do teflon. Esse procedimento contém o passo a passo para realizar a troca, a periodicidade e os materiais que devem ser utilizados; Os operadores foram, também, treinados no POP de troca de teflon. E após o treinamento, foi elaborado um DTO (Diagnóstico do Trabalho Operacional) para verificar o cumprimento desse novo procedimento de rotina; A atividade de inspeção do mordente foi também adicionada ao plano de manutenção preventiva de todas as outras linhas do setor. Isso pode reduzir problemas de selagem nas outras linhas também; LPPs diversas com o tema selagem vem sendo elaboradas com frequência, assim como auditorias nos processos de embalagem.

Por fim, o trabalho realizado e os resultados alcançados foram divulgados para os cargos de liderança e também para outros envolvidos como os mecânicos de embalagem e os operadores da máquina em questão. Além disso, todo o trabalho foi armazenado, o que servirá como fonte de conhecimento para situações e trabalhos futuros. E como o PDCA é um ciclo de melhoria contínua e, portanto, sem final, novos projetos serão realizados pela empresa visando o alcance progressivo de melhores resultados.

5. CONCLUSÕES

Esse trabalho aplicou o Ciclo PDCA e Ferramentas da Qualidade em um projeto de melhoria de uma indústria alimentícia pernambucana. O trabalho teve como objetivo reduzir o número de reclamações no SAC da empresa a respeito da presença de caruncho em um produto Y do setor de Massas. Também foi realizada uma análise crítica do estudo de caso e um relato dos estudos recentes relacionados ao tema e dos principais conceitos sobre o tema.

O objetivo do projeto foi atingido e a empresa obteve bons resultados. A meta que era de reduzir o número de reprovações no teste de imersão de 21% para 10% na amostra de 300 pacotes do produto Y foi alcançada, tendo um resultado final de apenas 6% de reprovações. E a influência desse resultado nas reclamações do SAC está sendo verificada gradativamente, mas atualmente já começam a surgir índices de melhoria. Além disso, esse projeto possibilitou, aos membros da equipe, aprendizado tanto sobre questões técnicas, como também sobre questões de comunicação e relacionamento interpessoal. Vale salientar também que com a melhora na qualidade da selagem do produto Y, os clientes tendem a ficar mais satisfeitos, o que favorece a imagem da empresa e o aumento de lucratividade.

O PDCA, para o estudo de caso, mostrou-se ser uma metodologia que apesar de prática, pode se tornar bastante demorada e um pouco cansativa. Muitos percalços podem surgir e não só comprometer a duração do ciclo, como também a execução do mesmo conforme a teoria. São situações que qualquer processo e qualquer empresa estão expostos a vivenciar, como atraso de fornecedores,

indisponibilidade de salas para os treinamentos, demora na aprovação de uma compra ou problemas de comunicação entre as pessoas envolvidas.

Em geral, a principal conclusão do trabalho foi a comprovação de como a aplicação do PDCA e das Ferramentas da Qualidade pode ser útil para resolução de um problema real de uma indústria. Esses podem ser adaptados para diversos tipos de problemas e podem gerar tanto bons resultados nos números, como aprendizado entre as pessoas envolvidas na aplicação. Porém, situações adversas tendem a surgir durante o processo, o que pode atrapalhar no alcance dos resultados do problema ou atrasar o término do ciclo.

Referências

ANTUNES, PEDRO; CARREIRA, PAULO; SILVA, MIGUEL. **Towards an energy management maturity model**. Energy Policy, v.73, p. 803-8014, 2014.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade - Conceitos e Técnicas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2012, 239p.

FALCONI, Vicente. **Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-dia**. 8.ed. Belo Horizonte: INDG Tecnologia e Serviços LTDA, 2004, 266p.

IORE, A. B. M. ;JERONIMO, T. B.; MELO, F. J. C.;CLAUDINO, C. N. Q.;MEDEIROS, D. D.. Uma proposta de sistema de gestão da qualidade em uma empresa de coleta, tratamento e destinação de resíduos: um estudo de caso. In: **XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP**, 2015, FORTALEZA. Perspectivas Globais para a Engenharia de Produção, 2015. v. XXXV.

GARAYOA, RONCESVALLES; VITAS, ANA ISABEL; DÍEZ-LETURIA, MARÍA; GARCÍA-JALÓN, ISABEL. **Food safety and the contract catering companies: Food handlers, facilities and HACCP evaluation**. Food Control, v. 22, 2011.

GUIMARÃES, D.; SOARES, E. J; JÚNIOR, G. F.; MEDEIROS, D. D. **Attributes and circumstances that induce inappropriate health services demand: a study of the health sector in Brazil**. BMC Health Services Research, v. 15, p. 65-72, 2015.

LODGAARD, EIRIN; AASLAND, KNUT EINAR. **An examination of the application of plan-do- check-act cycle in product development**. Proceedings of the 18th international conference on engineering design (iced 11), impacting society through engineering design, v. 10, p. 47-55, 2011.

MATSUO, MAKOTO; NAKAHARA, JUN. **The effects of the PDCA cycle and OJT on workplace learning**. International Journal of Human Resource Management, v. 24, p. 195–207, 2013.

PACHECO Jr., W. ; PEREIRA, V. L. D. V. **Apostila de Metodologia Científica**. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 2008.

SOKOVIC, MIRKO; PAVLETIC DUSKO. **Quality Improvement - PDCA Cycle vs. DMAIC and DFSS**. Journal of Mechanical Engineering, v.53, p. 369-378, 2007.

SOKOVIC, MIRKO; JOVANOVIC, JELENA; KRIVOKAPIC, ZDRAVKO; VUJOVIC, ALEKSANDAR. **Basic Quality Tools in Continuous Improvement Process**. Strojnicki vestnik-journal of mechanical engineering, v. 55, p. 333-341, 2009.

WERKEMA, Maria Cristina Catarino. **TQC Gestão pela Qualidade Total: Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento de processos**. Belo Horizonte: QFCO, 1995, 108p.

ABSTRACT: This article presents an application of the PDCA cycle and the quality tools in a problem of a Pernambuco food industry, aiming at a reduction in the number of complaints regarding the presence of rum in packets of pasta. The main objective is this application, identifying as main advantages, difficulties and results achieved. The elaboration of the work aims to promote a better understanding of how the use of the PDCA methodology in a company occurs in practice. The method was used to describe, a research was applied in a single case study, and was also bibliographical. As a result, it had a 21% to 6% reduction in immersion test failures, which was used as a control item for the problem, and also had a great deal of learning from those involved. It is concluded that a PDCA application and quality tools can be very useful, for those that can be adapted for various types of problems and can generate good results. However, adverse situations tend to arise during the process.

KEYWORDS: PDCA Cycle; Quality tools; Food industry

Sobre o organizador

RUDY DE BARROS AHRENS Doutorando em Engenharia da Produção com linha de pesquisa em QV e QVT, Mestre em Engenharia de Produção pela UTFPR com linha de pesquisa em QV e QVT, mestre em Administração Estratégica com linha de pesquisa em máquinas agrícolas pela UNAM - Universidade Nacional de Misiones - Argentina , Revalidado pela UNB- Universidade de Brasília em 2013, especialização em Comportamento Organizacional pela Faculdade União e 3G Consultoria e graduado em Administração com ênfase análise de sistemas pelo Centro Universitário Campos de Andrade (2004). Atualmente é coordenador do curso de graduação em Administração e do curso de Pós- Graduação/MBA em Gestão Estratégica de Pessoas pela Faculdade Sagrada Família – FASF.

Sobre os autores

AILTON DA SILVA FERREIRA Fazendo Pós Doutorado em Engenharia de Reservatórios pela Universidade Estadual do Norte Fluminense, Doutorado em Engenharia Metalúrgica e de Materiais pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (2009), Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (2005), Pós Graduado em Tecnologia de Petróleo pela Universidade Salgado de Oliveira (2007), MBA em Docência Superior pela Faculdade de Filosofia de Itaperuna (2005), Graduação em Administração pela Universidade Federal Fluminense (2002). Atualmente é Coordenador do Curso de Administração da UFF/Macaé, Professor Adjunto IV da Universidade Federal Fluminense/Macaé e Professor Colaborador do Mestrado em Engenharia de Produção/UENF.

ALDO SHIMOYA Possui graduação em Agronomia pela Universidade Federal de Mato Grosso (1982), mestrado (1987) e doutorado (2000) em Genética e Melhoramento pela Universidade Federal de Viçosa. Professor na Universidade Candido Mendes, no curso de Engenharia de Produção e nos cursos de Mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional e Engenharia de Produção; e na Universidade Salgado de Oliveira, no curso de Ciências Biológicas. Colaborador na Empresa de Pesquisa Agropecuária do Estado do Rio de Janeiro - Pesagro-Rio/Centro Estadual de Pesquisa em Agroenergia e Aproveitamento de Resíduos, na área de estatística experimental.

ALESSANDRO JACKSON TEIXEIRA DE LIMA Egresso de escola pública na cidade de São Gonçalo do Amarante- RN, Lima constrói sua carreira profissional no eixo de Gestão & Negócios. Atualmente exerce atividades profissionais em uma multinacional e é graduando em Tecnologia em Logística, onde realiza diversas publicações em congressos nacionais. Atuando também em publicações locais e regionais promovidas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, especificamente no campus de São Gonçalo do Amarante.

ALESSANDRO LUCAS DA SILVA (Prof. Dr.) Professor Assistente Doutor em Tempo Integral e Dedicação Exclusiva no Curso de Engenharia de Produção da Faculdade de Ciências Aplicadas - UNICAMP desde março de 2012. É graduado e mestrado em Engenharia de Produção Mecânica pela USP – São Carlos em 2004. Também é Professor permanente do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Manufatura da Faculdade de Ciências Aplicadas – UNICAMP. Já coordenou os cursos de Engenharia de Produção e Engenharia de Manufatura – UNICAMP de Fevereiro 2013 a Dezembro de 2015. Foi Engenheiro de Desenvolvimento de processos da Empresa Brasileira de Aeronaves (EMBRAER) de Março de 2008 a Março de 2012. Trabalhou como Consultor Lean na empresa Hominiss de Janeiro de 2003 a Setembro de 2007.

ANA CARLA DE SOUZA GOMES DOS SANTOS Bacharel em Engenharia de Produção pelo Centro Educacional Nossa Senhora Auxiliadora (2012), especialista em Gerenciamento de Projetos pela Fundação Getúlio Vargas (2015) e mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (2016). Atualmente, é professora na Universidade Candido Mendes e na Faculdade Redentor, em Campos dos Goytacazes/RJ. Tem experiência na área de Engenharia de Produção, com ênfase em Análise Multicritério, Gerenciamento de Projetos, Engenharia de Métodos, Gestão da Qualidade e Qualidade em Serviços.

ANA PAULA NUNES VIEIRA Mestre em Sistemas de Gestão pela Qualidade Total pela Universidade Federal Fluminense (2014) e possui especialização em Novas Tecnologias no Ensino da Matemática (2012). Atualmente, é Assistente em Administração do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ.

ANDERSON PAULO PAIVA Professor Associado do Instituto de Engenharia de Produção e Gestão da Universidade Federal de Itajubá. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq (Nível 1D). Possui graduação em Engenharia Mecânica, mestrado em Engenharia de Produção e doutorado em Engenharia Mecânica (UNIFEI). Atua na área de Projeto e Análise de Experimentos, Estatística Multivariada e Métodos de Otimização.

ANDERSON RAFAEL MELO DA SILVA Graduando em Tecnologia em Logística pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN, e possui formação técnica subsequente em Logística pela mesma instituição, no eixo de Gestão e Negócios. Possui uma pequena experiência em Logística na área de Terminal de Cargas de Aeroporto, além de órgãos da Administração Pública, mas sua experiência profissional foi iniciada em uma multinacional. Na área acadêmica, teve artigos publicados em congressos nacionais de Engenharia de Produção, como no Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP, e no Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP, e recentemente teve artigo aprovado para publicação no V Simpósio de Engenharia de Produção – SIMEP, além de congressos regionais e locais na área de Logística.

ANDRÉ DE LIMA Possui graduação em Engenharia de Produção Mecânica pela UNIMEP (1999), Mestrado e Doutorado em Engenharia de Produção pela UNIMEP (2002 e 2008). Atualmente Professor e Coordenador do curso de Engenharia de Produção da Escola de Engenharia de Piracicaba - EEP, Professor do Curso de Engenharia Mecânica, Engenharia de Produção e Engenharia de Controle e Automação da UNIMEP; Professor da FATEC Piracicaba e Americana. Membro do corpo de avaliadores do INEP-MEC e do CEE. Tem experiência na área de Engenharia de Materiais e Metalúrgica, com ênfase em Usinagem, atuando principalmente nos seguintes temas: Integridade Superficial, Camada Afetada pelo Calor (CAC), Análise de Imagens, Dry Cutting e HSM.

ANNE FONSECA MARCÍLIO NUNES Possui Graduação em Administração pela Universidade Federal Fluminense (2016). Atualmente é Assistente de Administração e Logística da Prefeitura Municipal de Macaé. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração. Formada em Administração de Empresas pela Universidade Federal Fluminense. Cursando pós de MBA Executivo de Marketing pela FGV, previsão de formação em agosto/2017.

ARIANE FERREIRA PORTO ROSA Doutora em Automatique et Informatique Appliquées (Spécialité Génie Industriel Qualité), pela Université de Nantes (2005). Mestre em Engenharia de Produção pela UFRGS (2001). Graduada em Engenharia Química pela UFRGS (1998). Realizou Pós-Doutorado na Ecole des Mines de Nantes (2006). Atuou como Professor pesquisador (Chargé de Recherche MINEFE) no Centre Microélectronique de Provence Provence Georges Charpak e Institut Henri Fayol da Ecole Nationale Supérieure des Mines de Saint-Etienne (2006 - 2012). Atuou como Professor Convidado no Instituto Politécnico do Rio de Janeiro da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (2012-2013). Atualmente é Professor Adjunto no curso de Engenharia de Produção na UFPel.

BIANCA SOARES LUCIO Graduação em Engenharia de Produção possui participação de Projeto Científico o AEROUNISAL, bolsa do BIT-SAL com o tema “Melhoria continua de processo do layout no laboratório de práticas e projetos”. Experiência na área de manutenção aeronáutica e Supply Chain.

CARLOS HENRIQUE DE OLIVEIRA Possui graduação em Engenharia Mecânica com ênfase em Produção, especialização em Qualidade e Produtividade e mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá. Atualmente é professor assistente na Universidade Federal de Itajubá-campus avançado de Itabira e atua nas áreas de Estatística, Engenharia da Qualidade, Seis Sigma e *Lean Manufacturing* (Manufatura Enxuta). carlos.henrique@unifei.edu.br

CARLOS ROSANO PEÑA Economista com mestrado (1985) e doutorado (1995) em economia pela Peoples' Friendship University of Russia. Atualmente é professor adjunto do Departamento de Administração e do Programa de pós-graduação em agronegócio da Universidade de Brasília. Tem experiência na área de Economia, Administração com ênfase em organização Industrial, agronegócio, gestão pública e estudos de eficácia, eficiência, produtividade, ecoeficiência e indicadores de sustentabilidade com os métodos análise envoltória de dados e fronteiras de eficiência estocásticas. É membro do grupo de pesquisa: Grupo de Pesquisa em Operações, Logística e Métodos de Apoio à Decisão (GO META) em que lidera a linha de pesquisa Aplicação de Métodos para Avaliação de Eficácia, Eficiência e Produtividade.

CESAR AUGUSTO DELLA PIAZZA Possui graduação em Ciências Econômicas pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (2005). Obteve mestrado na Universidade Metodista de Piracicaba - UNIMEP (2008) no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (UNIMEP/PPGEP), na área de Gestão

Ambiental e produção. No ano de 2009 se formou em Pós-Graduação Lato Sensu em Metodologia e Pesquisa no Ensino Superior pela FAC - Faculdades Anhanguera Educacional. Possui Doutorado (UNIMEP/PPGEP) concluído em 2012, com estudos relacionados a produção e desempenho ambiental por parte das empresas do setor têxtil. Atualmente é docente em universidades com aulas em MBA'S e atuações em grupos de pesquisa. É integrante do corpo de Avaliadores dos artigos encaminhados para o SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção da UNESP-Bauru e do ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção entre outros.

CHARLES MILLER DE GÓIS OLIVEIRA Aluno do Programa de Mestrado em Ciência da Computação (PPgCC UERN/UFERSA), Especialista (MBa) em Logística e Cadeia de Suprimentos -UNOPAR, Engenheiro de Produção pela Universidade Federal Rural do Semiárido - UFERSA, Técnico em Desenvolvimento de Software pelo Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio Grande do Norte - CEFET. Atualmente exerce a função de Técnico de Informática no Suporte Técnico na Diretoria de Informatização (DINF) na Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN e como professor horista na Universidade Potiguar - UNP para os cursos de Engenharia.

DANIEL FELIPE LOPES LIMA Com graduação em Engenharia de produção pela faculdade Carlos Drummond de Andrade – FCDA (2016). Atualmente, minha área de atuação é na Qualidade, produto e reengenharia no segmento do E-commerce, acompanhando resultados e novos projetos Seis Sigma. Integrante na autoria do artigo APLICAÇÃO DA FERRAMENTA FMEA NO PROCESSO DE UMA LINHA DE PRODUÇÃO AUTOMATIVA, publicado no XXIII Simpósio de Engenharia de Produção, Gestão da qualidade, Confiabilidade de Processos e Produtos na UNESP – Bauru – SP e integrante na autoria do artigo EFICÁCIA DO PACOTE DE MEDIDAS ADOTADO POR UMA INDÚSTRIA DE AUTOPEÇAS AO REUSO E DIMINUIÇÃO DE ÁGUA POTÁVEL publicado no XXI Simpósio Brasileiro de Recursos Hídricos, Segurança Hídrica e Desenvolvimento Sustentável realizado no Centro de Convenções Ulysses Guimarães – Brasília – DF.

DANIELA DA GAMA E SILVA VOLPE MOREIRA DE MORAES Professora do Instituto Federal do Espírito Santo, lotada na Coordenadoria de Engenharia de Produção do campus Cariacica. Possui graduação em Administração Pública pela UNESP (2008), mestrado em Engenharia de Produção pela UFSCAR (2011) e, atualmente, é doutoranda do mesmo programa na linha de pesquisa de Gestão da Tecnologia e Inovação. Foi pesquisadora do Programa Ambientronic no Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer (CTI), dedicando-se a temas relacionados à gestão de resíduos eletroeletrônicos. Participa de atividades de normalização ambiental para produtos e sistemas elétricos e eletrônicos na comissão de estudos CE 03:111 da ABNT e no TC 111 da International Electrotechnical Commission.

DARLY FERNANDO ANDRADE Professor da Faculdade de Gestão e Negócios (FAGEN) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) no Departamento de

Métodos e Informações. Professor do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações, modalidade Mestrado Profissional nesta mesma instituição. Possui experiência na implantação de programas Seis Sigma e na utilização de estatística aplicada em empresas como Lojas Americanas, B2W, Magnesita, ArcelorMittal, dentre outras. Conduziu, por mais de 15 anos, pesquisas de mercado em setores diversos. Doutor em Administração pela Universidade FUMEC, Mestre em Administração e Bacharel em Estatística pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

DENISE CRISTINA DE OLIVEIRA NASCIMENTO Possui graduação em Administração de Empresas pela Universidade Federal Fluminense (2002), mestrado em Engenharia de Produção (2006) e Doutorado em Engenharia e Ciência dos Materiais (2009) pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro. Tem experiência na área de Engenharia de Produção e Administração, atuando principalmente nos seguintes temas: Planejamento e Controle da Produção, Gestão da Cadeia Produtiva e Gestão da Qualidade. Professora do Departamento de Administração da Universidade Federal Fluminense em Macaé/RJ e dos programas de Pós-Graduação da Universidade Candido Mendes (Campos dos Goytacazes): Mestrado em Engenharia de Produção, Mestrado Profissional em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional e do Programa de doutorado em Planejamento Regional e Gestão da Cidade.

DENISE DUMKE DE MEDEIROS Professora associado III da Universidade Federal de Pernambuco e Líder do Grupo de Pesquisa Planejamento e Análise de Sistema de Produção de Bens e Serviços – PLANASP. Graduada em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina, Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina e Doutora em Engenharia de Produção - Institut National Polytechnique de Grenoble. Realizou pós-doutorado no Canadá, na Université du Québec à Trois-Rivières. Tem experiência na área de Engenharia de Produção, com ênfase em Gestão da Qualidade, atuando principalmente nos seguintes temas: competitividade, produtividade, sistemas de gestão da qualidade, qualidade em serviços e planejamento estratégico.

DMONTIER PINHEIRO ARAGÃO JUNIOR Graduado em Ciências da Computação pela UFC (2004), mestre em Engenharia de Transportes também pela UFC (2009) onde desenvolveu metodologia de monitoramento de arranjos produtivos e doutorado em Engenharia de Produção na UFSC (2014), quando estudou a colaboração em sistemas multiagentes na roteirização dinâmica de veículos. Faz parte de projetos nacionais e internacionais na área de transporte, logística, arranjos produtivos, sistemas de informações e software livre. Programa nas linguagens: Pascal, C, Java, Perl, PHP, dentre outras. Certificado ITIL Foundation em 2008. Atualmente é professor efetivo da Universidade Federal do Ceará.

DYONATA DE LIMA DA SILVA Graduando em engenharia de produção, formação técnica em mecânica industrial e informática avançada, experiência em compras e vendas de frutos do mar e comercio de pescados.

EDUARDO SHIMODA Possui graduação em Zootecnia pela UFV (1995), mestrado (1999) e doutorado (2004) em Produção Animal pela UENF. Coordena o curso de mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional (POIC) na UCAM-Campos, onde leciona e orienta na graduação e nos mestrados de POIC, Engenharia de Produção e Planejamento Regional / Gestão de Cidades. Atua na área de Estatística aplicada à educação e à agropecuária. Além disso, é consultor da Fundação de Apoio à Ciência e Tecnologia do Espírito Santo e atua em projetos de pesquisa na UENF.

EDUARDO TERAOKA TOFOLI Professor dos cursos de Administração e Ciências Contábeis do UniSALESIANO de Lins - SP. Professor do Curso de Logística e do curso de Gestão da Produção Industrial da Faculdade de Tecnologia, Prof. Antonio Seabra – FATEC de Lins. Professor do Curso de Administração e Processo Gerencias da UNILINS. Possui graduação em Administração pela Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis de Lins, especialização em Marketing pela USP/FACAC, Mestrado de Gestão Empresarial pela UniFACEF – Franca - SP e Doutor em Engenharia de Produção pela UNIMEP de Santa Barbara D'Oeste - SP.

E-mail: wagner_botelho@terra.com.br

EMERSON JOSÉ DE PAIVA Possui graduação em Matemática, mestrado em Engenharia de Produção, na área de Pesquisa Operacional (Programação Não-linear) e Projeto de Experimentos e doutorado em Engenharia Mecânica na área de Projeto e Fabricação. Tem experiência em Ciência da Computação, com ênfase em Arquitetura de Sistemas e, atualmente, é professor de Otimização e Simulação da Universidade Federal de Itajubá, Campus Itabira. Participa do Grupo de Otimização da Manufatura, atuando no desenvolvimento de métodos de otimização estocástica multivariados e é vice-líder do Grupo de Estudos em Qualidade e Produtividade – GEQProd, da Unifei, Campus de Itabira. emersonpaiva@unifei.edu.br

ERIKA GOMES DE SOUZA Graduação em Engenharia de Produção na Faculdade Carlos Drummond de Andrade - FCDA (2016). Na atualidade exerço atividades na área de logística com suprimentos e expedição de produtos acabados comportamento e aplicações das ferramentas Lean Manufacturing. Vivência em indústria farmacêutica. Integrante na autoria do artigo APLICAÇÃO DA FERRAMENTA FMEA NO PROCESSO DE UMA LINHA DE PRODUÇÃO AUTOMOTIVA, publicado no XXIII Simpósio de Engenharia de Produção - SIMPEP na Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) – Bauru – SP.

EVALDO CESAR CAVALCANTE RODRIGUES Professor de ensino superior efetivo e pesquisador da Universidade de Brasília - UnB, que possui os seguintes títulos: Doutor em Transportes/Logística - UnB, Mestrado em Transportes/Logística - UnB,

Especialista em Administração Rural/Agronegócio pelas Instituições UNITINS/UFLA, Especialista em Metodologia de Ensino pelas Instituições FCLPAA-SP/UFRJ e Bacharel em Administração - UFRRJ; Atualmente é Subchefe do Departamento de Administração - FACE - UnB; Recentemente foi Coordenador de Estágios do Curso de Administração Presencial e Coordenador Pedagógico do Curso de Administração a Distância da UnB. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Produção e Logística, atuando principalmente nos seguintes temas: Administração da Produção e Marketing; Transportes e Logística; e Gestão Pública. Atuou como Docente efetivo e/ou Coordenador nas seguintes Universidades e Faculdades: UFT, UESB, UEG, UNITINS, ULBRA e outras IES.

FABIANO CAVALCANTI MARCOLINO Formado em Contabilidade, Tecnólogo em Logística e graduando em Engenharia de Produção(2018), mais de dez (10) anos de experiência nas áreas de Construção Civil e Petróleo e Gás. Nas Atividades Petróleo e Gás, participa com total apoio logístico a mais de sete (7) anos sendo distribuídos nas atividades de Onshore, Drilling, Workover e Produção. Também excelente experiência em Gestão de Pessoal e Coordenação Administrativa.

FAGNER JOSÉ COUTINHO DE MELO Doutorando pelo Programa de Pós-graduação em Engenharia da Produção - PPGEF da Universidade Federal de Pernambuco e Membro do Grupo de Pesquisa Planejamento e Análise de Sistema de Produção de Bens e Serviços – PLANASP. Graduado em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco, pós-graduado em Gestão da Qualidade e produtividade pela Faculdade dos Guararapes e Mestre em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Pernambuco.

FERNANDA NASSER DA MATA Graduada em Administração de Empresas pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo-FEA-RP/USP. Realizou intercambio com Bolsa de Mérito Acadêmico oferecida pela Universidade de São Paulo (USP) - na Universidade de Groningen – Holanda. Atuou na área de Excelência Operacional na Companhia de Bebidas Ipiranga, participando diretamente de projetos relacionados com Gestão de Qualidade. Atualmente, é Coordenadora de Client Service Junior na Infracommerce, onde desenvolve estratégias para melhoria de vendas e desempenho de e-commerce, relacionamento com cliente e consumidor final.

FERNANDA SANTOS LIMA Graduada em Administração de Empresas pela Universidade de Brasília (UnB). Interesse em Administração com ênfase em Administração Pública. Participou do Grupo de Pesquisa de Planejamento e Inovação em Transportes (GPIT/ UnB).

FRANCISCO IGNÁCIO GIOCONDO CÉSAR (Prof. Dr.) é Professor no Departamento da Área Industrial do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia de São Paulo (IFSP – Campus Piracicaba) desde 2011. É professor pesquisador convidado do Programa de Pós Graduação em Engenharias de Produção na Faculdade de Ciências Aplicadas da Universidade Estadual de Campinas (FCA – UNICAMP –

Campus Limeira). É graduado em Engenharia Mecânica pela UNESP – Campus Guaratinguetá, e obteve seu Mestrado e Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP, e atualmente está realizando o seu pós-doutorado em Engenharia de Produção na FCA – UNICAMP. É certificado em Gerenciamento de Projeto (PMI) e Green Belt. Têm experiência profissional de 23 anos em Gerenciamento de Projetos na TRW e Caterpillar Brasil. É membro fundador da SC4 (Colaborative Research Network on Supply Chain 4.0), membro da Associação Brasil – Alemanha (VDI) e Associação Nacional de pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras 9ANPEI). Atualmente o interesse de pesquisas são relacionados a Produção Lean, Six Sigma, Indústria 4.0, e tecnologias emergentes.

GEANY PATRICIA OLIVEIRA DA SILVA NUNES Formação em Assistente em Administração e é Técnica em Controle Ambiental, na qual possui uma vasta experiência em Controle de Qualidade em uma indústria do ramo alimentício de cunho nacional. Atualmente graduando em Tecnologia em Logística, participou de vários eventos no país como ENEGEP- Encontro Nacional de Engenharia de Produção (2016), SIMPEP- Simpósio de Engenharia de Produção (2016), e um dos mais recentes SIMEP- Simpósio de Engenharia de Produção (2017) com publicações de artigos científicos.

GEOVANI DE LIMA DIOGENES Graduando em Engenharia de Produção (2018) pela Universidade Potiguar, três anos de experiência na fabricação de telhas e tijolos, desde a matéria prima, passando por todos os processos e as transformações até o produto finalizado, aplicando a ferramenta de gestão da qualidade nesse processo, profissional dinâmico, comunicativo, com grande facilidade para trabalhar em equipe e conhecimento em ferramentas do pacote Microsoft Office, entre os cursos para qualificação o de coaching, logística, chefia & liderança e Excel avançado.

GILBERTO TAVARES DOS SANTOS Graduado em Administração de Empresas pela UFRGS (1997), mestrado em Engenharia de Produção pela UFRGS (2002) e doutorado em Engenharia de Produção pela UFRGS (2008). Atualmente é professor adjunto da UFRGS. Tem experiência na área de Engenharia de Produção, com ênfase em logística de suprimentos e distribuição, gestão da qualidade e da produção e confiabilidade estatística.

GUILHERME JACOB ANTONELLI Mestrando e bolsista pela Capes em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá com tema relacionado à manufatura enxuta. Bacharel em Engenharia de Produção pela mesma universidade no campus Itabira com tema de conclusão de curso também relacionado à manufatura enxuta.

HAMILTON FERNANDO TORREZAN Mestrado em Máquinas Agrícolas pela Universidade de São Paulo (2003); Graduado em Programa Especial de Formação Pedagógica pela Universidade Metodista de Piracicaba (2005); Graduado em Engenharia Mecânica pela Escola de Engenharia de Piracicaba (1992). Atualmente é Professor e Coordenador na Escola de Engenharia de Piracicaba (EEP); Professor

no Instituto Superior de Ciências Aplicadas (ISCA) e Professor no Colégio Técnico e Industrial de Piracicaba (COTIP).

HELDER GOMES COSTA Graduado em Engenharia Mecânica pela UFF (1987), mestre e doutor em Engenharia Mecânica pela PUC-Rio (1991 e 1994, respectivamente). Na graduação e no mestrado aprofundou seus estudos em mecânica dos fluidos e em análise experimental de dados. No doutorado focou o processo decisório no ambiente fabril, desenvolvendo modelagem que integrou: programação matemática (linear e não linear) e o Apoio Multicritério à Decisão. Professor Titular da Universidade Federal Fluminense é o atual coordenador do Programa de Mestrado e Doutorado em Engenharia de Produção da UFF. Consultor em projetos de P&D (ANEEL e ANP) e da CAPES, CNPq e FAPERJ.

HENRIQUE DUARTE CARVALHO Doutor em Economia Aplicada pela Universidade Federal de Viçosa. Atualmente é professor adjunto de Economia, Engenharia Econômica e Custos na Universidade Federal de Itajubá - Campus Avançado de Itabira. Tem experiência na área de Economia, com ênfase em Crescimento e Desenvolvimento Econômico, atuando principalmente nos seguintes temas: elaboração de estudos e pesquisas econômicas aplicadas, indicadores de atividade econômica, análise de dados e métodos quantitativos. henrique.carvalho@unifei.edu.br

HERÁCLITO LOPES JAGUARIBE PONTES Graduado em engenharia de produção Mecânica pela Universidade Federal do Ceará (UFC), especialista em gestão da produção pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), mestre e doutor em engenharia mecânica (área de concentração: manufatura) pela Universidade de São Paulo (USP). Atualmente, é professor adjunto III do curso de engenharia de produção mecânica da UFC. Tem experiência na área de engenharia de produção, com ênfase em logística, gestão da produção e pesquisa operacional.

HERBERT HENRYL DE CAVALCANTE MORAIS Possui graduação em Engenharia de Produção com ênfase em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal de Itajubá – Campus Itabira. Atuou profissionalmente nas áreas de gestão de negócios, projetos e marketing. Atualmente é gerente em Lojas Americanas S.A. herbert_henryl93@hotmail.com

IRIS BENTO DA SILVA Engenheiro mecânico pela USP, mestre e doutor em engenharia mecânica pela Unicamp, pós-doutor pela Unicamp. Trabalhou por mais de 30 anos como executivo em empresa de autopeças. Atualmente, é professor no departamento de engenharia mecânica, graduação e pós-graduação, na Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo (EESC-USP), São Carlos, São Paulo, Brasil.

IRSO TÓFOLI Administrador, pós-graduado em Administração Contábil e Financeira, em Metodologia do Ensino Superior e mestre em Administração. Professor universitário em graduação no Unisalesiano, Lins e em pós-graduação em diversas

instituições de ensino do interior paulista. Gerente distrital da C.P.F.L. (aposentado) e consultor empresarial. Autor de diversos artigos acadêmicos e de dois livros: Administração financeira: uma tratativa prática (2008) e Administração financeira empresarial (2012). Laureado pelo CRA-SP como melhor professor da turma de administração 2016, do Unisalesiano, Lins.

ISADORA BOTELHO BORGES NEIVA Bacharel em Administração formada pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Atuou em Cooperativa de Crédito e atualmente é Diretora Administrativa de uma empresa que comercializa produtos elétricos.

JASON WOLDT Doutorando em administração de empresas pela University of Wisconsin-Whitewater, mestre em administração de empresas pela Marquette University. bacharel em administração de empresas e gestão de operações pela University of Wisconsin-Whitewater. Desde 2013, Jason Woldt é professor tanto no campus como em cursos de gestão on-line para a Escola de Negócios na Faculdade de Negócios e Indústria na University of Wisconsin-Platteville. Anteriormente, por 7 anos Woldt trabalhou na área de cadeia de suprimentos em empresa de produtos hidráulicos, onde continua desenvolvendo projetos.

JOÃO BATISTA TURRIONI Possui graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá (1983), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade de São Paulo (1993), doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade de São Paulo (1999) e pós-doutorado pela Universidade do Texas (2007). Atualmente é professor Titular da Universidade Federal de Itajubá. Tem experiência na área de Engenharia de Produção, com ênfase em Garantia de Controle de Qualidade, atuando principalmente nos seguintes temas: Qualidade, Gestão da Qualidade, QFD, ISO 9000, Six Sigma e Qualidade em Serviços.

JOÃO JEFFERSON TEIXEIRA LIMA Formado em Técnico em informática e graduando em Engenharia de Produção (2018), Experiência em informática, trabalhando como autônomo em manutenção de computadores particulares. Conhecimento no pacote Office e em ferramentas de melhoria contínua e qualidade (SMED, Ishikawa, Pareto e etc.). Atualmente trabalhando como Líder de Produção na indústria de sucos, como o foco em melhoria de processos e gestão de pessoas.

JOAQUIM CARLOS LOURENÇO Docente do Curso de Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba (EAD), Brasil. Doutorando em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande, Brasil (2013-2017), e mestre em Recursos Naturais (2011-2013); Bacharel em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (2006-2009). Possui também Pós-Graduação (Especialização) em Gestão Pública Municipal pela Universidade Federal da Paraíba (2010-2011). Atuou como Professor Temporário da Universidade Federal Rural de Pernambuco (2012-2013). Atualmente é membro do Grupo de Pesquisa de Estudos em Tecnologias Empresariais e Conhecimento (UFPB) e do Grupo de Estudo e Pesquisa dos Desastres Naturais (UFCG). Tem experiência na área de Administração, com

ênfase em Administração Geral. Atua como pesquisador nos seguintes temas: (i) Logística/Reversa, (ii) Desenvolvimento Sustentável e Gestão Ambiental, (iii) Gestão Pública, (iv) Gestão com as Pessoas, (v) Gestão da Produção, e (vi) Tecnologia da Informação e Agronegócio. É revisor de periódicos científicos nacionais.

JOSÉ AUSTERLIANO RODRIGUES É doutorando em Marketing Sustentável pelo Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional da Universidade Federal do Rio de Janeiro (2013-17) - área Planejamento Urbano e Regional. Mestre em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (2004) - área Marketing. Possui graduação em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (1998). Possui graduação em Licenciatura Plena em Química pela Universidade Estadual da Paraíba (1992). Atualmente é professor substituto da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Tem experiência nas seguintes áreas: Administração e Planejamento Urbano e Regional, com ênfase em Marketing e Sustentabilidade de Marketing, atuando principalmente nos seguintes temas: marketing ecológico, verde e sustentável, marketing social, marketing de serviços, marketing de relacionamento e marketing estratégico; composto de marketing, sistemas de informação de marketing, comportamento do consumidor, consumidor sustentável, e planejamento estratégico sustentável.

JOSÉ EDUARDO FERREIRA LOPES Professor da Faculdade de Gestão e Negócios (FAGEN) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), leciona disciplinas relacionadas à Estatística, Análise de Dados, Sistemas de Informação e Business Intelligence nos cursos de Graduação em Administração e Gestão da Informação. Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações, modalidade Mestrado Profissional nesta mesma instituição. Possui mais de 20 anos de experiência de mercado atuando em empresas como Algar Telecom, Grupo Martins, Banco Triângulo, entre outras, além de atuação em projetos de consultoria. Doutor em Administração pela FEARP - Universidade de São Paulo (USP), Mestre em Administração, MBA em Marketing Estratégico, especialista em Estatística Aplicada e graduado em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia e Cientista da Computação, pela Universidade Federal de Viçosa (UFV).

JOSEMAR COELHO FELIX Possui graduação em Bacharelado em Ciência e Tecnologia pela Universidade Federal de São João Del Rei e atualmente estuda Engenharia de Produção pelo Instituto Federal de Minas Gerais campus Congonhas. Tem experiência na área de informática e educação, atuando principalmente nos seguintes temas: inclusão digital-educativa, popularização da ciência, educação empreendedora, inovação tecnológica e Experimento Fatorial para desenvolvimento de qualidade na indústria. Além de ser membro do GETE (Grupo de Estudos em Tecnologia, Inovação e Empreendedorismo).

KLEIDER MATHEUS MENDES PAULA Graduando em Gestão Estratégica de Negócios (MBA) pela Universidade Norte do Paraná – UNOPAR. Graduado em Engenharia de Produção pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais

Campus Congonhas – IFMG. Possui experiência em administração contratual, com foco nos seguintes temas: coordenação de operações, gestão de pessoas, gerenciamento de atividades administrativas/financeiras, implantação de documentação de segurança, planejamento estratégico, gestão de processos, otimização de custos, ganho de produtividade e estudo de viabilidade na gestão contratual, elaboração de proposta de prestação de serviço para concorrência de contratação.

LARISSA DE ARRUDA XAVIER Doutoranda pelo Programa de Pós-graduação em Engenharia da Produção - PPGEPP da Universidade Federal de Pernambuco e Membro do Grupo de Pesquisa Planejamento e Análise de Sistema de Produção de Bens e Serviços – PLANASP. Graduada em Engenharia de Alimentos pela Universidade Federal do Pará, graduada em Licenciatura em Química pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará e Mestre em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Pernambuco

LAURA ELISA RIBEIRO COUTO DE MASCARENHAS PALMA Possui Graduação e Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Candido Mendes (UCAM). Professora nos cursos de Engenharia Civil, Mecânica e Produção da UCAM. Tem experiência na área de Engenharia de Produção.

LETÍCIA JOANA FERREIRA GUALBERTO Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI- campus Itabira). Possui experiência em gestão de estoques e melhoria de processos. Participação em projetos de pesquisa do GEQProd (Grupo de Estudos em Qualidade e Produtividade) e projetos de extensão desenvolvidos pela UNIFEI. lehjoana@hotmail.com

LETYCIA PEIXOTO FONSECA Mestranda em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro – UENF, Bacharel em Engenharia de Produção pela Universidade Candido Mendes – UCAM (2016) e Técnica em Eletrônica pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense – IFF (2014). Principais áreas de atuação: Engenharia de Métodos, Ferramentas da Qualidade, Controle Estatístico do Processo e Gráfico de Controle por Variáveis.

LILIAN BARROS PEREIRA CAMPOS Formada em Administração, com mestrado e doutorado em temas relacionados ao empreendedorismo e à inovação. Leciona a mais de 10 anos no ensino superior sobre temas relacionados a gestão e empreendedorismo. Atuou como consultora na área de gestão e inovação tecnológica. Co-autora do livro "As Cartas de Tsuji: a história de um pesquisador e seus alunos criando uma empresa de base tecnológica". liliancampos@unifei.edu.br

LUCAS GUEDES DE OLIVEIRA Possui graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá (2015). Atualmente é mestrando em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá e membro do Grupo de Ensino, Pesquisa e Extensão em Qualidade e Produto e do Núcleo de Otimização da

Manufatura e de Tecnologia da Inovação. Possui conhecimentos em Engenharia, com ênfase em Estatística Aplicada, Gerenciamento e Planejamento Estratégico. Desenvolve trabalhos nas áreas de Metodologia de Superfície de Resposta, Planejamento de Experimentos, Estatística Multivariada e Processos de Fabricação. Estagiou na Companhia Vale do Rio Doce (2015) e na Coordenação de Pesquisa da Universidade Federal de Itajubá (2013).

LUCIO GARCIA VERALDO JUNIOR Doutorando em Engenharia Mecânica na área de Gestão e Otimização, pela UNESP (Campus Guaratinguetá). Coordenador do curso de Engenharia de Produção do UNISAL (campus São Joaquim - Lorena). Coordenador da pós-graduação lato-sensu em Engenharia. Membro da Comissão Institucional de Incentivo a Pesquisa (UNISAL). Orientador de Bolsa de Iniciação Científica (BIC-Sal) e Tecnológica (BIT-Sal). Atuação em pesquisa na área de Educação das Engenharias por meio de Métodos Inovadores de Ensino e Projetos Interdisciplinares. Contato primário do CDIO no UNISAL. Vasta experiência na área de Engenharia de Produção na Gestão das Operações nos diversos ramos da Engenharia, com ênfase em Planejamento, Projeto e Controle de Sistemas de Produção, além de atuação nas áreas de Desenvolvimento Integrado do Produto, Suprimentos e Manufatura ligado a área de Melhoria Continua.

LUIS HENRIQUE TORQUATO COSTA Formado em Gestão Ambiental e graduando em Engenharia de Produção (2018); seis (6) anos de significativa experiência em empresas nacionais e multinacionais dos ramos de Petróleo e Energia, Construção Civil e Transportes; especialista na implementação e coordenação de sistemas de gestão da qualidade; intensa vivência em planejamento, coordenação, controle e desenvolvimento de processos produtivos; amplo conhecimento em ferramentas de planejamento (Excel, MSProject, etc.); gerenciador eficaz de indicadores de performance; alta capacidade em elaborar relatórios gerenciais; sólida vivência em processos de licenciamento ambiental. Atualmente é Coordenador de Planejamento e Controle para o Grupo Lino.

MARCELA NATHÁLIA MAGNO DA SILVA Bacharel em Engenharia de Produção pelo Centro Universitário do Estado do Pará – CESUPA; Experiência no cotidiano empresarial de uma empresa do ramo alimentício, atuando como gerente administrativa e sendo responsável pela adoção de ferramentas gerenciais e promoções na mesma; Experiência no setor de medicamentos, tendo atuado em uma distribuidora no departamento de *trade marketing*, obtendo conhecimentos em softwares diversos e negociações com fornecedores internos e externos. Atuação em projetos voluntários com fins de empoderamento econômico em comunidades carentes, desenvolvendo a padronização dos processos e promovendo a melhoria contínua dos mesmos.

MÁRCIA MAZZEO GRANDE Engenheira de Produção pela Universidade Federal de São Carlos e Doutora em Engenharia, pela Escola Politécnica da USP. Docente do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e

Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo-FEA-RP/USP, na área de Administração da Produção.

MÁRCIO LOPES PIMENTA Possui doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de São Carlos, mestrado em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia e graduação em Administração de Empresas pela UEMG. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em *Supply Chain Management* e Marketing. Atualmente, como professor da Universidade Federal de Uberlândia, tem atuado em pesquisas sobre Integração Interfuncional em diversos contextos.

MARCOS RONALDO ALBERTIN Graduado em engenharia mecânica pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), pós-graduado em saúde e segurança do trabalho pela Faculdade de Engenharia de Varginha (FENVA), mestre em engenharia industrial pela Fachhochschule Bochum, na Alemanha, doutor em engenharia de produção (2003) pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e pós-doutor em monitoramento de sistemas produtivos pelo Bremer Institut Für Produktion und Logistik e Benchmarking (2003) pelo Fraunhofer Institut Für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik (IPK), ambos na Alemanha. Atualmente, é professor associado do Centro de Tecnologia da Universidade Federal do Ceará (UFC). Trabalhou nas empresas Mangels, Zahnrad Fabrik, Opel, Marcopolo e Dana e tem experiência em ISO 9001, TS 16949, sistema Toyota de produção e gestão da qualidade.

MARIA ANGÉLICA MIRANDA GUIMARÃES Mestre em Sistemas de Gestão pela Qualidade Total pela Universidade Federal Fluminense (2014). Possui especialização em Docência Superior pela Faculdade Béthencourt da Silva (1996) e graduação pela Universidade Gama Filho (1990). Atualmente, é Assistente em Administração do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ.

MATHEUS BORGES DE LIMA Possui graduação em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, Campus I, Campina Grande – PB. Tem experiência na área de Administração Financeira e Organização, Sistemas e Métodos.

MATHEUS TAVARES LACERDA Pós Graduando em Engenharia de Segurança do Trabalho e Bacharel em Engenharia de Produção pela Universidade Candido Mendes – UCAM (2016). Técnico em Eletrotécnica pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense – IFF (2009). Principais áreas de atuação: Ergonomia, Engenharia de Métodos, Ferramentas da Qualidade, Controle Estatístico do Processo e Gráfico de Controle por Variáveis.

MAURÍCIO ROBERTO DE OLIVEIRA FRANCO Cursando Engenharia Mecânica pela Escola de Engenharia de Piracicaba. Atualmente Analista de metrologia Pleno na empresa Myoung Shin Fabricante de Carroceria Automotiva Ltda. Possui experiência na área de metrologia, desenvolvendo atividades como calibração de

equipamentos de medição de grandeza dimensional, medição de peças utilizando máquina de medir por coordenadas, aplicação de técnicas de medição como: GD&T, comparação com modelo matemático, alinhamentos Off Set, RPS e Best Fit. Aplicação de estudos estatísticos: CEP (Controle Estatístico de Processo) e MSA (Measurement Systems Analysis).

MAYKON DA SILVA MATOS Possui graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Candido Mendes (2013). Mestrando no curso Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional na Universidade Candido Mendes. Tem experiência na área de Engenharia de Produção.

MELINA DAMASCENA NERY Graduada em Engenharia de Produção pelo Instituto Federal do Espírito Santo (IFES – Cariacica/2015), técnica em Metalurgia e Materiais pelo (IFES – Vitória/2009), graduanda no curso de Pós - Graduação em Gestão Estratégica de Negócios (IFES - Guarapari) e graduanda no curso de Licenciatura em Física pelo (IFES - Cariacica). Teve aprovação de artigos no ENEGEPE, SIMPEP, ENCEPRO. Possui experiência nas áreas da indústria Siderúrgica e Mineração. Atualmente trabalha como Analista Júnior em uma empresa de tecnologia que presta serviço para indústria Petroquímica. Atua na gestão de estoque de equipamentos e materiais para plataformas de petróleo e gasodutos.

MELISSA SILVA ALVES Possui Técnico de Informática com especialização em redes pela Instituição Federal Fluminense (2006). Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Candido Mendes (2016). Trabalha na empresa Indra Company Brasil como Analista de Suporte Computacional.

MURILO RIYUZO VENDRAME TAKAO Graduando em engenharia mecânica pela Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo (EESC-USP). Aluno intercambista por um ano na University of Wisconsin-Platteville, cursando disciplinas nas áreas de engenharia e administração de empresas. Experiência acadêmica participando do desenvolvimento de pesquisa na Georgia Institute of Technology. Certificado em treinamentos Lean Six Sigma: Yellow Belt e Green Belt.

NATÁLIA LUIZA ABUCATER BRUM Bacharel em Engenharia de Produção pelo Centro Universitário do Estado do Pará – CESUPA; Experiência em áreas de estudos de cenários e tendências, bem como a criação de instrumentos de divulgação de metas e resultados. E por fim, obtendo controle financeiro em projetos, através de sistemas de gestão estratégico, na UGE – Unidade de Gestão Estratégica, no SEBRAE/PA. Experiência em projetos voluntários universitários que auxiliam microempreendedores a potencializar seu negócios, aproveitando oportunidades, diminuindo seus custos, aumentando os seus lucros, e melhorando a qualidade do seu negócio.

NATÁLIA MASCARENHAS BERNARDO Graduada em Administração de Empresas pela Universidade de Brasília (UnB). Interesse em Administração com ênfase em

Administração Pública. Participou do Grupo de Pesquisa de Planejamento e Inovação em Transportes (GPIT/ UnB).

PATRÍCIA PEREIRA ARANTES INÁCIO Cursando mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá, UNIFEI, com tema relacionado à análise de sistemas de transportes por meio de simulação computacional, sendo bolsista da Capes. Bacharel em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá, sendo o tema de conclusão de curso relacionado à medição da qualidade dos serviços prestados. Pesquisadora do Núcleo de Pesquisa em Logística, Transportes e Sustentabilidade.

PAULO OLIVEIRA Graduado em Engenharia de Produção na Faculdade Carlos Drummond de Andrade -FCDA (2016). Na atualidade sou Engenheiro de desenvolvimento de produto numa empresa automotiva TOWER INTERNATIONAL minha área de atuação é com Desenvolvimento de novos projetos de ferramental e dispositivo de controle em estrutura automotiva, Follow up em fornecedores na validação de projetos com experiência internacional na Coréia do Sul em validação e aprovação de projeto, projetos de Lean Manufacturing realizados no segmento industrial. Integrante na autoria do artigo APLICAÇÃO DA FERRAMENTA FMEA NO PROCESSO DE UMA LINHA DE PRODUÇÃO AUTOMOTIVA, publicado no XXIII Simpósio de Engenharia de Produção, Técnico em Mecânica pelo Senai-SP Roberto Simonsen, com atividades de Instrutoria na área de programação em máquinas cmm Tridimensional.

PEDRO LUÍS SCHIAVUZZO (Prof. Especialista) é Professor no Departamento da Área Industrial do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia de São Paulo (IFSP – Campus Piracicaba) desde 2012. É aluno especial do Programa de Pós Graduação em Engenharias de Produção na Faculdade de Ciências Aplicadas da Universidade Estadual de Campinas (FCA – UNICAMP – Campus Limeira). É graduado em Engenharia Mecânica pela EEP – Piracicaba desde 1997. Tem experiência profissional de 15 anos com Gestão de Manutenção na Dana Oleodinâmica, Nabisco e Waler. Atuou durante 12 anos na Diagrama Consultoria como Consultor de Gestão Sistêmica em empresas do seguimento de transporte urbano, construção civil, concessionárias, fazendas, saúde e educação. Atualmente atua como Coordenador do Curso Integrado de Manutenção Automotiva do campus Piracicaba do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia.

PEDRO PAULO BALESTRASSI Professor Associado do Instituto de Engenharia de Produção e Gestão da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI). Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq (Nível 1D). Professor visitante da University of Tennessee at Knoxville em Industrial Engineering (2010-2011). Professor visitante da University of Texas at Austin (USA) em Pesquisa Operacional (2005-2006). Fez doutorado em Engenharia de Produção na Universidade Federal de Santa Catarina (2000) com doutorado-sanduíche em Industrial Engineering na Texas A&M University (USA). Fez mestrado em Engenharia Elétrica na Universidade Federal de

Itajubá (1992). Possui graduação em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal do Espírito Santo (1988). Atua nas áreas de Engenharia da Qualidade, Estatística, Projeto de Experimentos, Previsão e Redes Neurais Artificiais.

RACHEL CAMPOS SABIONI Possui graduação em Engenharia de Alimentos pela Universidade Federal de Viçosa - UFV (2015), com período sanduíche na École Nationale Supérieure d'Agronomie et des Industries Alimentaires - ENSAIA (França). Atualmente, é mestranda em Engenharia de Produção na Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) e membro do Grupo de Ensino, Pesquisa e Extensão em Qualidade e Produto; onde desenvolve pesquisas nas áreas de Engenharia da Qualidade, Projeto de Experimentos e Six Sigma.

REGINA ELAINE SANTOS CABETTE Possui graduação em Licenciatura em Física pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (1998), mestrado em Física pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2001), doutorado em Engenharia e Tecnologia Espaciais pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (2006), pós-doutorado em Engenharia e Tecnologia Espaciais pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (2007) e pós-doutorado em Computação e Matemática Aplicada pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (2011). É Professora e pesquisadora no UNISAL - Centro Universitário Salesiano de São Paulo - Unidade de Lorena e membro do comitê de ética em pesquisa do UNISAL. Coordena o grupo de pesquisa do CNPq Inovação Acadêmica, Sustentável e Social com duas linhas de pesquisa: Projetos Inovadores de Aprendizagem e Projetos Sustentáveis e Sociais. Possui projeto de desenvolvimento tecnológico sustentável UNISAL CELERITAS – PROJETANDO O FUTURO.

RENATA COSTA PINTO Graduada em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco atuando na área de Gestão de Qualidade e Gestão de processos.

RENATA MACIEL BOTELHO Pós-graduada em Educação Matemática, Pós-graduada em Pedagogia e Pós-graduada em Administração Escolar. Atualmente aluna de Pós-graduação do Curso de Gestão Escolar. Graduada em Licenciatura Plena Matemática pela Faculdade Oswaldo Cruz, tendo atuado como Professora de Matemática e Física desde 1994. Nos últimos 08 anos, em ETEC (Escola Técnica) do Centro Paula Souza, foi Professora e Coordenadora de curso do Ensino Médio e Diretoria de Serviços Acadêmicos. Na mesma instituição, desde julho de 2016 ocupa o cargo de Diretora de Escola Técnica. E-mail: renatabotelho@hotmail.com

RENATA VELOSO SANTOS POLICARPO Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Professora de graduação e pós-graduação e coordenadora do curso de Engenharia de Produção do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais Campus Congonhas. Tem experiência na área de Administração e Engenharia de Produção, com ênfase em Administração Geral, atuando principalmente nos seguintes temas: Gestão Estratégica em Organizações Públicas e Privadas, Gestão de Pessoas,

Comportamento Organizacional, Comprometimento e Resistência à Mudança, Custos, Contabilidade, Administração Financeira e Engenharia Econômica.

ROBERTO BERNARDO DA SILVA Professor colaborador de ensino superior na disciplina de Administração da Produção e Operações para os alunos dos cursos de graduação em Engenharia de Produção, Engenharia de Redes, Administração, Contabilidade e Gestão do Agronegócio na Universidade de Brasília (UnB). Professor tutor do curso técnico em Segurança do Trabalho no Instituto Federal Goiano (IFGoiano). Possui graduação em Engenharia Ambiental pela Universidade Católica de Brasília (UCB) e especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Estácio. Atualmente é doutorando em Transportes pelo Programa de Pós-Graduação em Transportes (PPGT) da Universidade de Brasília (UnB). É vinculado como pesquisador no Grupo de Pesquisa sobre Planejamento e Inovação em Transportes (GPIT-PPGT-UnB) junto ao CNPq. Participou de diversos congressos, workshops e cursos no Brasil, Espanha, México, Chile e Uruguai, onde publicou e apresentou dezenas de artigos científicos. Suas pesquisas já foram financiadas pelo CNPq e FAP/DF. Os resultados de suas pesquisas já foram publicados em congressos (ANPET, ANTP, PANAM, CLATPU, SIMPEP, ENEGEP), e revistas nacionais (ANTT) e internacionais Business Management Review (BMR).

RODRIGO AUGUSTO DA SILVA PIMENTEL Doutorando em Engenharia Industrial e Sistemas pela Universidade do Minho (Portugal). Mestre em Ciências Ambientais (UFAM). Pós-graduado em Estratégia para a Competitividade Empresarial (UFAM) e em Agentes de Inovação e Difusão Tecnológica (Fucapi/ ABPTI). Graduado em Engenharia de Produção (UFRJ) e em Tecnologia de Processamento de Dados (UEA). Professor universitário há 17 anos, lecionando desde 2010 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. Avaliador de cursos de graduação em Engenharia (INEP). Auditor de certificação em sistemas de gestão da qualidade, meio ambiente e saúde e segurança ocupacional. Experiência profissional em Engenharia da Qualidade e prestação de serviços em planejamento estratégico, programas de melhoria da produtividade e avaliação de empresas fornecedoras de bens e serviços para a indústria de petróleo.

ROGÉRIO TRINDADE LISBOA Possui graduação em Engenharia Civil pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (2007) e mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional pela Universidade Candido Mendes - Campos dos Goytacazes- RJ.

RUY GOMES DA SILVA Mestre em Engenharia de Produção e Sistemas pela PUCPR; Graduado em Engenharia de Produção – CESUPA; Professor. Orientador e Coordenador de TCC do Curso de Engenharia de Produção – CESUPA; Coordenador do grupo de pesquisa de Tomada de decisão e Simulação de Processos – CESUPA; Coordenador do curso de Especialização em Engenharia da Qualidade – CESUPA; Experiência de 15 anos na indústria de beneficiamento de minério, na empresa HYDRO Alunorte, atuado nas funções de Coordenador de Produção, Gerente

operacional e Especialista de Processo. Com experiência em SDCCD (comando digital distribuído a distância) e extenso conhecimento nos processos e operações de “chão de fábrica”).

SANDRA MIRANDA NEVES Possui doutorado em Engenharia de Produção pela UNESP (FEG), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) e graduação em Administração de Empresas pela Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES). Líder do Grupo de Estudos em Qualidade e Produtividade (GEQProd). Participa do Grupo de Ensino, Pesquisa e Extensão em Qualidade e Produto (GEPEQ) e do Núcleo de Otimização da Manufatura e de Tecnologia da Inovação (NOMATI). Atualmente é Professora Adjunta na Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI). Linhas de pesquisa e atuação: Gestão da Qualidade e Gestão de Projetos. sandraneves@unifei.edu.br

SARA DE SOUZA VITOR Graduanda em Engenharia de Produção pelo Instituto Federal do Espírito Santo (IFES). Durante a faculdade participou de projetos de iniciação científica na área de gerenciamento por processos (BPM) e em estratégia de produção, incluindo a aprovação de artigos no ENEGEP, SIMPEP, ENCEPRO. Participou de trabalhos voluntários como AIESEC, Empresa Júnior, Bombeira Voluntária. Possui experiência nas áreas de gestão estratégica, gestão da qualidade e gestão por processos, incluindo conhecimento em normas ISO 9001/14001, OHSAS 18001 e cursos de extensão de Six Sigma Black Belt e Modelagem de Processos. Atualmente trabalha como Analista Lean, desenvolvendo melhorias e otimização dos processos interno de uma empresa do setor seguros.

SILVIA MARIA SANTANA MAPA Possui graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Ouro Preto (2005), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá (2007) e doutorado em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Minas Gerais (2014). Atualmente é professora efetiva do Instituto Federal de Minas Gerais. Tem experiência na área de Engenharia de Produção, com ênfase em Logística e Pesquisa Operacional, atuando principalmente nos seguintes temas: algoritmos em grafos, subgrafo acíclico máximo, restrições disjuntivas, análise combinatória, sistemas de informações geográficas, problemas de localização e alocação de instalações, simulated annealing, programação de tripulações, método de pesquisa em vizinhança variável, metaheurísticas.

SUZANA CARNEIRO DE OLIVEIRA Mestre em Sistemas de Gestão pela Qualidade Total pela Universidade Federal Fluminense (2014). Possui Especialização Stricto Sensu em Gestão Estratégica em Recursos Humanos pela Universidade Estácio de Sá (2010), graduação em Letras - Português Literaturas pela Universidade Federal Fluminense (2011) e graduação em PEDAGOGIA pela Universidade Estácio de Sá (2008). Atualmente, é Técnica em Assuntos Educacionais do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ.

TÁBATA FERNANDES PEREIRA Doutoranda em Engenharia de Produção na Universidade Federal de Itajubá com período sanduíche em Texas A&M University, com tema relacionado ao gerenciamento de projetos de simulação de eventos discretos, sendo Bolsista da CAPES e Bolsista de Doutorado Sanduíche no Exterior do CNPq. Mestre pela Universidade Federal de Itajubá, tendo trabalhado na área de gestão do conhecimento em projetos de simulação a eventos discretos, foi Bolsista da CAPES. Bacharel em Sistemas de Informação pelo Centro Universitário de Itajubá, com tema de conclusão de curso sobre desenvolvimento de software aplicado no gerenciamento de patrimônio. Pesquisadora do Núcleo de Estudos Avançados para Auxílio à Decisão (NEAAD).

TARSO CORDEIRO E SILVA Discente na Faculdade de Gestão e Negócios (FAGEN) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Atua na Escola SENAI Catalão.

THAIS RESENDE DE FREITAS Discente na Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Federal de Uberlândia. Possui experiência na área de vendas e atuou como Gerente de Projetos e Coordenadora de equipe.

THAMIRES CÂNDIDO SILVA Discente na Faculdade de Gestão e Negócios (FAGEN) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Possui experiência nas áreas de marketing, vendas e finanças. Trabalhou como coordenadora da área de marketing atuando em projetos externos de consultoria.

THERESA CRISTINA DA SILVA CAVALCANTI Mestre em Sistemas de Gestão pela Qualidade Total pela Universidade Federal Fluminense (2014) e possui especialização pelas Faculdades Integradas de Jacarepaguá (2009). Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração Pública. Atualmente, é Assistente em Administração do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ.

ULISSES AGUIAR FERREIRA Com graduação em Tecnologia em Gestão de Sistemas de Informação pela Universidade Nove de Julho - UNINOVE (2007) e Graduado em Engenharia de Produção na Faculdade Carlos Drummond de Andrade - FCDA (2016). Na atualidade minha área de atuação é com Planejamento e Controle de Produção, suprimentos, administração dos recursos fabris e desenvolvendo e acompanhando novos projetos de Lean Manufacturing realizados no segmento industrial. Integrante na autoria do artigo APLICAÇÃO DA FERRAMENTA FMEA NO PROCESSO DE UMA LINHA DE PRODUÇÃO AUTOMOTIVA, publicado no XXIII Simpósio de Engenharia de Produção, Gestão da Qualidade, Confiabilidade de Processos e Produtos na UNESP – Bauru - SP.

VICENTE HENRIQUE DE OLIVEIRA FILHO Licenciado em Ciências, habilitação em Matemática (2001) e Pedagogia (2010) pela Universidade Estadual do Maranhão. Especialista em Matemática (2003); Educação à Distância (2006) e Tecnologia em Educação (2007). Mestre em Educação em Ciências e Matemática, pela PUCRS (2016). Doutorando em Educação Matemática pela Puna área de Tecnologias e

Meios de Expressão em Matemática. Professor da Educação Básica no Estado do Maranhão, na Unidade Regional de Educação de Caxias. É Professor/formador do Núcleo de Tecnologia Educacional do estado do Maranhão. Atua nos seguintes temas: Formação inicial e continuada, Identidade Profissional, Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e Educação a distância.

VINICIUS DE CARVALHO PAES Bacharel em Ciência da Computação (2008) e Mestre em Ciência e Tecnologia da Computação (2012) pela Universidade Federal de Itajubá. Sócio fundador de empresas de tecnologia da informação voltadas em desenvolvimento de software como serviço (SaaS - Software as a Service). Aluno de Doutorado em Engenharia de Produção pela UNIFEI e pesquisador do Núcleo de Otimização da Manufatura e de Tecnologia da Inovação (NOMATI) com tema em Previsão Bayesiana Multivariada em Análise de Web Sites para Modelagem de Comportamento de Usuário e Otimização de Qualidade de Conteúdo e Retorno de Investimento.

VINÍCIUS GONÇALVES GOMES Graduado em Engenharia de Produção pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais Campus Congonhas – IFMG. Possui experiência na área de Planejamento e Controle da Manutenção, com atuação nos seguimentos: Gestão da carteira de indicadores de manutenção, elaboração, gestão e controle do orçamento de manutenção, planejamento, programação e controle de sistema de gerenciamento de manutenção, análise, implantação e revisão de indicadores chave de performance (KPI's).

VIVIANE BARRETO MOTTA NOQUEIRA Doutora em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande (2013). Mestre pela Universidade Estadual da Paraíba (2001) e Graduada em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (1993). Professora da Universidade Estadual da Paraíba (1998/Atual) no Departamento de Administração e Economia, com atuação no Ensino de Graduação e Pós-Graduação em Administração presencial e a distância. Pesquisadora do CNPQ, Líder do Grupo de Pesquisa Gestão Empresarial e membro do Grupo de Pesquisa Terceira Idade: Comportamento, Gênero e Estilo de Vida. Orientadora de Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), Iniciação Científica (PIBIC/PROBEX) e Monografias de Pós-Graduação, com ênfase em Gestão Ambiental, Logística Reversa, Administração de Marketing e Gestão de Pessoas.

WAGNER COSTA BOTELHO Doutor e Mestre em Engenharia de Produção, com graduação em Engenharia Elétrica, Pós-graduações em Engenharia de Segurança do Trabalho, Pedagogia em Matemática, Engenharia de Produção, MBA em Gestão Ambiental. Atualmente aluno do Curso de Pós-graduação em Gestão Escolar. Tem 23 anos de experiência na área da educação e 27 anos na de engenharia. Hoje atua em empresas como engenheiro consultor e como professor em universidades de graduação e pós-graduação, bem como em cursos de tecnologia.

WALESKA SILVEIRA LIRA Graduada em Administração (UEPB) Mestrado em Ciências da Sociedade (UEPB) Doutorado em Recursos Naturais (UFCG) - Doutorado em

Engenharia da Produção (UEPB). Professora da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Tem experiência na área de Administração, responsabilidade social, Gestão Recursos Naturais e Sistema de Indicadores de Sustentabilidade. Líder do grupo de Pesquisa em Gestão do conhecimento e Indicadores de Sustentabilidade – GECIS. Avaliadora Institucional e de cursos do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES. Possui 5 livros publicados nas áreas de Sustentabilidade e Gestão da Conhecimento.

WANDERSON HENRIQUE STOCO Possui graduação em Engenharia Mecânica pela Escola de Engenharia de Piracicaba (2012) e MBA em Gestão de Projetos pela Universidade Metodista de Piracicaba, com módulo internacional realizado na Universidade de Sevilha na Espanha (2014). cursando como aluno especial o mestrado em Engenharia de Produção e Manufatura na FCA/Unicamp. Atualmente é Gerente Geral na empresa Aferitec Metrologia e membro do quadro de avaliadores externos da Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (Cgcre). Tem experiência na área de Metrologia, atuando principalmente na gestão de projetos, pessoas e recursos. Ministrante dos cursos de Calibração e Medição em Máquina de Medir por Coordenadas, Técnicas de Medição por Coordenadas e GD&T.

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-93243-24-0

