

# A Interface Essencial da Engenharia de Produção no Mundo Corporativo vol. 2

Pauline Balabuch  
(Organizadora)



Pauline Balabuch  
(Organizadora)

**A INTERFACE ESSENCIAL DA ENGENHARIA DE  
PRODUÇÃO NO MUNDO CORPORATIVO – Vol. 2**

---

Atena Editora  
2017

*2017 by Pauline Balabuch*

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Edição de Arte e Capa:** Geraldo Alves

**Revisão:** Os autores

### **Conselho Editorial**

Profª Drª Adriana Regina Redivo – Universidade do Estado de Mato Grosso  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Carlos Javier Mosquera Suárez – Universidad Distrital de Bogotá-Colombia  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª. Drª. Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Profª Drª. Deusilene Souza Vieira Dall'Acqua – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª. Drª. Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)</b> <b>(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>
---

I61

A interface essencial da engenharia de produção no mundo corporativo: vol. 2 / Organizadora Pauline Balabuch. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2017.  
305 p. : 6.779 kbytes – (Engenharia de Produção; v. 2)

Formato: PDF  
ISBN 978-85-93243-44-8  
DOI 10.22533/at.ed.448172010  
Inclui bibliografia

1. Administração de produção. 2. Engenharia de produção.  
3. Gestão da produção. I. Balabuch, Pauline. 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](http://www.atenaeditora.com.br)

E-mail: [contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## APRESENTAÇÃO

A Atena Editora, na continuidade pela busca da expertise em suas áreas de publicação, traz mais DOIS volumes sobre a Engenharia de Produção, onde é apresentado o panorama atual desta área. Portanto, neste E-book você tem cenários diversos, os quais estão cada vez mais atrelados às questões de desenvolvimento de MATERIAIS, sustentáveis ou com menor impacto sustentável possível; com a gestão do CAPITAL HUMANO, o qual faz a engrenagem da produção girar; e em consonância com a ferramentas de GESTÃO, clássicas e tradicionais que se tornam atualizadas na medida que são reaplicadas.

Neste compêndio é possível acessar a estas questões, por meio de estudos com algas, fluídos, soldagem, biomassa, fibras, madeira e pvc; de análises sobre a gestão da qualidade, cooperação, competências, o profissional, mercado consumidor, software e psicologia; aplicações e diagnósticos de melhoria, cadeia de valor, redução de perdas, sistemas, inovação, inteligência competitiva, produção enxuta, just in time, kanban, swot e masp.

Tais estudos, análises, aplicações e diagnósticos visam demonstrar que, diferentemente do contexto fabril das duas primeiras revoluções industriais, hoje o foco é cada vez mais sistêmico, para que a tomada de decisão nas organizações aconteça da forma mais assertiva possível. Decisão esta que pode ser sobre qual material utilizar ou como se relacionar com os stakeholders ou quais ferramentas de gestão são mais apropriadas, ou ainda, sobre estas questões em consonância. Destarte, o resultado esperado torna-se visível na redução de custos, minimização de riscos e maximização de performance.

Fica aberto, então, o convite para que você conheça um pouco mais da Engenharia de Produção atual. Boa leitura!!!

*Pauline Balabuch*

## Sumário

### CAPÍTULO I

UTILIZAÇÃO DE CEQ PARA ANÁLISE E MELHORIA NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS: UM ESTUDO DE CASO NUMA MATERNIDADE DO RIO GRANDE DO NORTE  
Francisca Jessica Martins Queiroz, Eryanne Mylka Lima Carvalho, Hugo Estevam de Sales Câmara e Yasmim Milles Gomes Pereira..... 7

### CAPÍTULO II

USO DO SWOT E ANÁLISE DA CADEIA DE VALOR EM UMA GESTÃO HOSPITALAR: ESTUDO DE CASO NO HOSPITAL ESPECIALIZADO EM ANGIOLOGIA  
Yasmin Milles Gomes Pereira, Letícia Dantas Victor, Mariana Sales Brasil, Francisca Jessica Martins Queiroz e Hugo Estavam de Sales Câmara ..... 19

### CAPÍTULO III

USO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA REDUÇÃO DE PERDAS DE PRODUTOS NA MOVIMENTAÇÃO E ARMAZENAGEM EM CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO  
Cesar Augusto Maniaes, Ricardo Scavariello Franciscato, Marcelo Amorim De Munno, Vanessa Moraes Rocha De Munno e Ivan Correr..... 30

### CAPÍTULO IV

SIMULAÇÃO COMPUTACIONAL PARA OTIMIZAÇÃO DE FILAS: ESTUDO DE CASO EM UMA CASA LOTÉRICA  
Daniela Nunes dos Santos Ferreiras, Paulo César de Jesus Di Lauro e Antônio Oscar Santos Góes..... 49

### CAPÍTULO V

PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA ERP- ENTERPRISE RESOURCE PLANNING EM UMA EMPRESA PÚBLICA DO AMAZONAS  
Thainara Cristina Nascimento Lima ..... 61

### CAPÍTULO VI

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE INDICADORES NO SETOR LOGÍSTICO: UM ESTUDO DE CASO NO ESTALEIRO EM PERNAMBUCO CDIRETA  
Bruno Coroneos de Campos, Taciana de Barros Jerônimo, Fagner José Coutinho de Melo, Joás Tomaz de Aquino e Juliana Valença de Souza ..... 80

### CAPÍTULO VII

JUST IN TIME COMO PILAR DE SUSTENTAÇÃO NA GESTÃO DA PRODUÇÃO E EFICIÊNCIA DAS EMPRESAS  
Paulo Henrique Paulista, Ana Letícia Ribeiro, Daniel Éder Vieira, Rafael Rander Messala Coimbra e Rodrigo Moallem..... 95

CAPÍTULO VIII	
INOVAÇÃO TECNOLÓGICA EM ARMAZÉNS: UMA DISCUSSÃO SOBRE O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO	
Jorge Arnaldo TROCHE-ESCOBAR.....	108
CAPÍTULO IX	
IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA TROUBLESHOOTING PARA ANÁLISE DAS FALHAS EXISTENTES NO PROCESSO PRODUTIVO DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO AUTOMOTIVO	
Juan Pablo Silva Moreira .....	122
CAPÍTULO X	
IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS CINCO FORÇAS DE PORTER: UM ESTUDO DE CASO EM UM FRIGORIFICO DE MÉDIO PORTE	
Antonio Carlos de Queiroz Santos, Pablo Vinícius de Miranda Nóbrega, Suelyn Fabiana Aciole Morais e Vanessa Nóbrega.....	138
CAPÍTULO XI	
DIAGNÓSTICO DO USO DA INTELIGÊNCIA COMPETITIVA EM EMPRESAS DO SETOR VAREJISTA NO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE – PB	
Gabriel Alejandro Palma de Mélo, Yuri Igor Alves Nóbrega, Rodolfo de Melo Alex, Uriel Rodrigo Medeiros Hoffmann e João Joacélio Duarte Araújo Junior .....	152
CAPÍTULO XII	
AVALIAÇÃO DA INOVAÇÃO COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA OS PAÍSES DO GLOBAL INNOVATION INDEX COM USO DO ÍNDICE MALMQUIST	
Paulo Ricardo Cosme Bezerra e Mariana Rodrigues de Almeida .....	161
CAPÍTULO XIII	
AS BASES DA PRODUÇÃO ENXUTA - KAIZEN, PROGRAMA 5S E TPM	
Erick Fonseca Boaventura, Lauren Isis Cunha e Eneida Lopes de Morais Delfino .....	173
CAPÍTULO XIV	
APLICAÇÃO DO SISTEMA KANBAN NO ALMOXARIFADO DE UMA INDÚSTRIA DO SETOR METALOMECÂNICO	
Juan Pablo Silva Moreira .....	186
CAPÍTULO XV	
APLICAÇÃO DO MODELO DO CENTRO DE GRAVIDADE PARA ANALISAR A MELHOR LOCALIZAÇÃO DE UMA MATERNIDADE PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE PARNAMIRIM - RIO GRANDE DO NORTE	
Francisca Jessica Martins Queiroz, Eryanne Mylka Lima Carvalho, Hugo Estevam de Sales Câmara, Hélio Roberto Hekis e Danylo de Araujo Viana .....	201

## CAPÍTULO XVI

### APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS GERENCIAIS NO CONTROLE DE ESTOQUES: UM ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DO SETOR DE ALIMENTOS

Diego Camilo Ferreira Sousa, Calline Neves de Queiroz Claudino, Fagner José Coutinho de Melo, Taciana de Barros Jerônimo e Joás Tomaz de Aquino.....212

## CAPÍTULO XVII

### APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE NA ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS QUE AUXILIAM A ORGANIZAÇÃO E GESTÃO EM EMPRESAS COMERCIAIS DE PEQUENO PORTE

Adriana Paula Fuzeto e Michele Ananias Quiarato .....231

## CAPÍTULO XVIII

### APLICAÇÃO DA TEORIA DE FILAS NA COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA EM ITABUNA

Isadora Rosário Dantas, Mayesk Alves Rocha, Daniela Nunes dos Santos Ferreira, Zamora Silva Duque e Antônio Oscar Santos Góes .....246

## CAPÍTULO XIX

### ANÁLISE DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS COMO AMEAÇAS ÀS ÁREAS DO ENTORNO DO PARQUE ESTADUAL DAS SETE PASSAGENS (PESP): UM ESTUDO DE CASO DOS MUNICÍPIOS BAIANO DE MIGUEL CALMON E JACOBINA

Regivaldo Santos Silva Filho, Isabelle da Silva Santos, Jéssica Silvina Marques de Matos, Cádma Santana Lyrio Suzart e Jaênes Miranda Alves .....263

## CAPÍTULO XX

### APLICAÇÃO DA MASP PARA AUMENTO DOS ÍNDICES DE EFICIÊNCIA DE DETECÇÃO DE DEFEITOS EM UMA LINHA DE PRODUÇÃO DE LENTES OFTÁLMICAS DE POLICARBONATO

Pedro Henrique Araújo Cury, Janaína Arcos Andion e José Saraiva.....275

Sobre a organizadora.....295

Sobre os autores.....296

## **CAPÍTULO II**

### **USO DO SWOT E ANÁLISE DA CADEIA DE VALOR EM UMA GESTÃO HOSPITALAR: ESTUDO DE CASO NO HOSPITAL ESPECIALIZADO EM ANGIOLOGIA**

---

**Yasmin Milles Gomes Pereira  
Letícia Dantas Victor  
Mariana Sales Brasil  
Francisca Jessica Martins Queiroz  
Hugo Estavam de Sales Câmara**

# USO DO SWOT E ANÁLISE DA CADEIA DE VALOR EM UMA GESTÃO HOSPITALAR: ESTUDO DE CASO NO HOSPITAL ESPECIALIZADO EM ANGIOLOGIA

**Yasmin Milles Gomes Pereira**

Universidade Potiguar, Engenharia de Produção  
Natal, RN

**Letícia Dantas Victor**

Universidade Potiguar, Engenharia de Produção  
Natal, RN

**Mariana Sales Brasil**

Universidade Potiguar, Engenharia de Produção  
Natal, RN

**Francisca Jessica Martins Queiroz**

Universidade Potiguar, Engenharia de Produção  
Natal, RN

**Hugo Estavam de Sales Câmara**

Universidade Potiguar, Engenharia de Produção  
Natal, RN

**RESUMO:** Este artigo apresenta uma análise e diagnóstico soluções de problemas e encontrados no Hospital especializado em angiologia, o local de estudo trata-se de uma instituição de saúde particular especializada em atendimento angiológicos e cirurgia vascular. Este estudo foi baseado após coletas de dados relativas ao ano de 2014, como, por exemplo, os seus números de clientes, empresas que possui contrato ou parcerias, entre outros. As entrevistas foram realizadas com alguns dos funcionários do hospital e com os pacientes atendidos de todos os serviços oferecidos pelo estabelecimento estudado. Para realizar a análise e o diagnóstico foram utilizadas duas ferramentas: análise SWOT e análise da Cadeia de Valor. Através da análise SWOT, pode-se reunir as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças para construir uma análise do cenário que a empresa atua. Com a Cadeia de Valor foi possível analisar o comportamento dos custos e as fontes existentes e também os potenciais de diferenciação. Após o diagnóstico ser elaborado, os problemas foram categorizados e com a utilização de dados fornecidos pelo Hospital, se foi proposto algumas soluções, de acordo com as categorias definidas (controle de qualidade e melhor aproveitamento de espaço físico) como prioritárias relatadas pelo Presidente do Hospital. As soluções encontradas deram origem à geração de um produto onde foram elaboradas planilhas de controle de qualidade e geração de indicadores para o Hospital estudado, assim servindo como sugestão para implementação na melhoria dos gaps observados.

**PALAVRAS-CHAVE:** Controle de qualidade, análise, SWOT, gestão hospitalar

## 1. INTRODUÇÃO

A cidade de Natal possui aproximadamente 20 clínicas especializadas em

angiologia. A demanda nessa área, assim em como todo segmento medico, é de alta proporção. Com isso, os seus pacientes, que também são visualizados como clientes, acabam sofrendo com a baixa lei da oferta. Um dos principais motivos da baixa oferta são os poucos profissionais especializados na área, fato que faz com que a procura seja alta, criando uma lista de espera (frequentemente estendida por meses). A área clínica vascular engloba uma série de segmentos clínicos (angiologia, cirurgia vascular, etc.), entretanto o SUS (Sistema Único de Saúde) não oferece profissionais e materiais o suficiente para suprir essa necessidade.

A gestão empresarial em estabelecimentos médicos por muito tempo foi encarada como algo secundário, devido ao fato que os profissionais do meio não dão a importância necessária, pois a gestão hospitalar difere da gestão tradicional. Uma das vantagens de se ter um profissional especializado na área hospitalar é a visibilidade de saber trabalhar com o pensamento estratégico, a capacidade de identificar e solucionar problemas, exercer a tomada de decisões, introduzir e aprimorar processos, o raciocínio crítico, lógico e analítico, atuar com a criatividade, consciência e postura ética diante de situações, habilidades de negociação e comunicação. O sucesso de um segmento médico está relacionado a dois fatores primordiais: a capacidade de prestar serviços eficientes e a gestão qualificada. O estabelecimento estudado foi o Hospital especializado em angiologia, onde os pontos visados para o estudo foram: planejamento estratégico, gestão de qualidade, controle de projeto, estrutura organizacional e marketing e publicidade.

## **2. OBJETIVOS**

O projeto consiste no estudo de identificação e solução de problemas reconhecidos numa organização onde a pesquisa foi executada. O estudo irá utilizar ferramentas da indústria de Produção, como o planejamento estratégico e o planejamento de controle e qualidade da produção. Para concluir o objetivo principal existem ainda outros objetivos específicos a serem alcançados, tais como: Identificar problemas que estejam afetando de forma significativa ou direta o desempenho da organização, analisar o conjunto identificado, categorizar o mesmo e então propor soluções. Analisar quais fatores estão associados a percepção dos clientes quanto à qualidade dos serviços de saúde e descrever as relações entre a organização e as operadoras de serviço.

## **3. ANÁLISE INTERNA**

A análise SWOT é uma ferramenta que se utiliza para fazer análise ambiental, assim, sendo a base da gestão e do planejamento estratégico numa empresa ou instituição. Tratando-se do termo de análise interna, a análise SWOT propõe que se identifique os principais pontos fortes (Strengths) e pontos fracos (Weaknesses). Assim como o ambiente externo, o ambiente interno deve ser monitorado

regularmente. Na análise do ambiente interno, é preciso avaliar periodicamente as forças para que se tire proveito e as fraquezas para que se possa aplaca-las. A técnica de análise SWOT foi elaborada pelo norte-americano Albert Humphrey, durante o desenvolvimento de um projeto de pesquisa na Universidade de Stanford entre as décadas de 1960 e 1970, usando dados da Fortune 500, uma revista que compõe um ranking das maiores empresas americanas.

### 3.1. MATRIZ SWOT

Avalia a posição competitiva da empresa no mercado através da ramificação do SWOT. Estabelecidas como pontos fortes (Strengths) e pontos fracos (Weaknesses), analisados internamente. Oportunidades (Opportunities) e ameaças (Threats), analisados externamente. Ao ser analisado o SWOT deve ser, no máximo possível, dinâmico e permanente. Além de analisar a situação atual, é importante que se confronte a situação passada, a sua evolução e desenvolvimento futuro.

No estudo em questão, foi-se identificado como pontos fortes (Strengths) são: a qualidade de serviço prestado e a qualificação do profissional, entretanto os pontos fracos (Weaknesses) foram: a ausência de outras especialidades médicas e a demora no atendimento para com o médico selecionado pelo paciente, já os pontos externos foram as Oportunidades (Opportunities): aproveitamento do espaço físico e maior investimento em publicidade, assim as ameaças (Threats) são: aumento de médicos concorrentes e perda de potenciais clientes.

Com o desenvolvimento da pesquisa de qualidade e os dados fornecidos pelo estabelecimento, foi possível visualizar e concluir os déficits e os pontos favoráveis, assim criando o gráfico da análise da Matriz SWOT, como mostra a figura 01 a seguir.

FIGURA 01:

	Ajuda	Atrapalha
Interno	<b>STRENGTHS</b> Qualidade dos profissionais e serviços oferecidos	<b>WEAKNESSES</b> Falta de outras especialidades médicas e demora no atendimento
Externo	<b>OPPORTUNITIES</b> Aproveitamento do espaço físico e maior investimento em publicidade	<b>THREATS</b> Médicos concorrentes e possíveis pacientes perdidos

Fonte: Elaborada pelos autores (2015)

### 3.2. CADEIA DE VALOR

O conceito de agregação de valor por meio das realizações das atividades primárias e secundárias completa a escolha estratégica para ser estabelecida, assim esse conjunto de atividades que criam valor ao cliente. Com isso, a cadeia de valor e seus desempenhos das atividades individuais, refletem o histórico da empresa, a estratégia perseguida, a abordagem para sua implementação da estratégia e os fundamentos econômicos de suas atividades executadas. Sendo especificadas em atividades primárias e secundárias, as atividades primárias são as maneiras que as pessoas conseguem ver e relacionadas com a criação ou transformação dos produtos e serviços, já as atividades secundárias ou de suporte é a região que vai além da instituição, direcionada para os clientes como aperfeiçoamento do produto ou serviço.

De acordo com Porter: o objetivo desempenhado por qualquer estratégia genérica é a criação de valor para os clientes obtendo-se lucro na atividade. Sendo assim a mesma é demonstrada o valor total, comportando as atividades de valor e as margens de lucro implícitas, com isso, as atividades de valor são respectivamente as atividades físicas e tecnológicas envolvidas no sistema. A organização das atividades de valor, desenvolvidas pela empresa, desenvolve um produto ou serviço que agrega valor aos seus clientes em questão. Já as margens são a diferença entre o valor total gerado e os custos envolvidos na consecução dessas atividades. (PORTER, 2005, pg. 34)

Com o estudo de caso realizado observamos que a empresa possui como atividades primárias:

- Atividade primária:
  - a) Logística externa: Coleta, armazenagem e distribuição física dos produtos aos compradores, como armazenagem de produtos acabados, manuseio de material, operação de entrega, processamentos de pedidos e programação;
  - b) Serviço pós-venda: instalação, reparo, treinamento, fornecimento de peças de reposição e ajuste ao produto;
  - c) Marketing e vendas: vendas, cotação, seleção de canal, relacionamento no canal e definição de preço
- Atividade secundária:
  - a) Compras: Aquisição de matéria-prima, suprimentos, consumíveis, máquina, equipamentos e instalação físicas;
  - b) Gerenciamento de RH: Recrutamento, contratação, treinamento, desenvolvimento e recrutamento de pessoal;
  - c) Infraestrutura da empresa: Gerencia geral, finanças, contabilidade.

#### 4. METODOLOGIA

A pesquisa irá seguir o Business Problem Solving, o método de projetos de solução de problemas. Para se solucionar problemas é necessário que se cumpram algumas atividades básicas, que se inicia na identificação de problemas até a avaliação da implantação da solução. Por um passo a passo, a primeira parte do trabalho será elaborar um "mapa de problemas", baseado em tudo que já se foi visto e analisado. Em seguida, será elaborada uma "arquitetura de solução", na qual irão ser comparadas as categorias de decisão de produção. Com as áreas a serem priorizadas para a solução de problema, será possível detalhar estratégias, criando um projeto de solução detalhada.

As etapas desse projeto são:

- Analisar o processo do paciente;
- Formular um questionário e depois aplica-lo;
- Analisar os documentos;
- Analisar as estratégias;
- Priorizar os problemas/soluções;
- Elaborar uma política de operações;
- Detalhar a solução que se foi pensada.

Para começar, foram feitas diversas perguntas ao Presidente da empresa, para identificar os possíveis problemas que ele vê em sua empresa e quais áreas que ele gostaria que fossem focadas. Então, iremos estruturar e analisar os processos do hospital. Com a avaliação com o presidente e os devidos documentos fornecidos, será elaborada uma análise estratégica, aplicando a ferramenta SWOT. Depois que o formulário de entrevista para pacientes tiver pronto e for aplicado, será estruturado o mapa de objetivos intermediários, que terá ligação com a análise SWOT. Quando finalizada a análise dos objetivos intermediários, será possível o estudo das principais causas dos problemas, assim analisando e entendendo qual delas está mais distante dos objetivos operacionais da instituição. Então, para finalizar o projeto serão propostas soluções a serem implantadas.

Para o melhor aproveitamento das informações qualitativas, se foi feito a pesquisa de qualidade no estabelecimento Hospital Especializado em angiologia, assim os resultados da análise qualitativa aos dados qualitativos e os resultados da análise quantitativa aos dados quantitativos são depois combinados ao nível interpretativo da pesquisa, mas cada conjunto de dados permanece separado. Se foi transformado os dados para criar um único conjunto de dados, com os dados qualitativos convertidos em quantitativos ou vice-versa (TASHAKKORI and TEDDLIE, citados em SANDELOWSKI, 2000);

Assim, Sandelowski sugere que o método misto, ou seja, a combinação de amostragens, recolha e análise de dados de tipo qualitativo e de tipo quantitativo é uma opção a ter em conta se queremos expandir a abrangência do nosso estudo ou se queremos aumentar o seu poder analítico. De referir que os exemplos se referem a investigação no quadro da enfermagem, mas podem ser elucidativos e

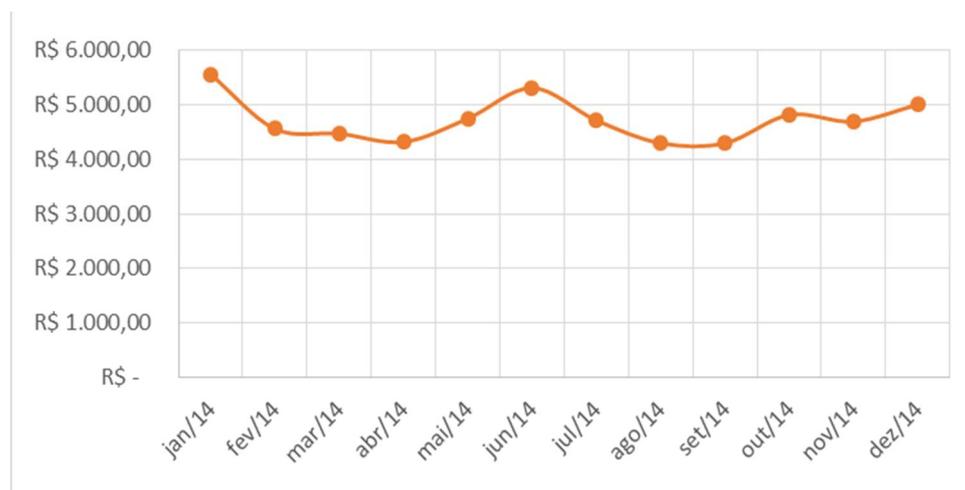
generalizáveis a outros contextos.

## 5. APRESENTAÇÃO DO CASO

O Hospital especializado em angiologia está no mercado há mais de 20 anos, sua fundação foi pelo Dr. Gutenberg do Amaral Gurgel, cuja a especialização é angiologia e cirurgia vascular. O Hospital está localizado na Avenida Rodrigues Alves, numa área bem conhecida por ter muitos estabelecimentos clínicos. Nos primeiros anos, o empreendimento era considerado de pequeno porte, especializado apenas em angiologia. Ao decorrer dos anos, Dr. Gutenberg fundou outro estabelecimento médico (no terreno ao lado), chamada de Clínica Migliore Medicina Estética. A clínica oferecia os serviços de cirurgia plástica, procedimentos dermatológico-estético e para redução de peso. A clínica foi fechada, mas ainda permanece dois âmbitos, o de cirurgia plástica e dermatologia. São realizadas cirurgias e os processos de pós-operatório. Três médicos atuam na área plástica, junto com mais três funcionários na área de fisioterapia/pós-operatório e duas médicas na área de dermatologia. A especialização principal do hospital é a área vascular, contento 11 especialistas dessa mesma área. Três deles são responsáveis por fazer o exame Doppler, sendo um dos mais requisitados exames realizados. O estabelecimento possui nove setores, tendo um total de 62 funcionários, 40 deles estando na folha oficial de pagamento, não estão inclusos: os médicos, que trabalham com um sistema de condomínio e os estagiários, que não possuem carteira assinada e contrato. O sistema operacional trabalhado é o Clinical. A instituição possui quatro setores terceirizados, o de contabilidade, com a empresa Métodos Contabilidade, que fica à frente da folha de pagamento, folha de férias, impostos (mensais) e do décimo terceiro. A Sales Comunicação, responsável pelo marketing e publicidade da empresa. Interativa Digital, que fica à frente das mídias digitais e etc., e policiais particulares, responsáveis pela segurança do local. O hospital trabalha com doze planos de saúde (Amil, Unimed, Petrobrás, etc.) e com consultas e cirurgias particulares. As consultas particulares variam de R\$200 à R\$ 350, e pelo convênio variam de R\$50 à R\$78. Os pagamentos particulares são por dinheiro e cartão de débito/crédito, não é aceito cheque, só quando é uma pessoa conhecida ou quando o médico se responsabiliza pelo cheque. Os prontuários têm que ser mantidos pelo hospital por cerca de 10 anos, por diversos motivos, como por exemplo, caso algum paciente acione a justiça e peça algo, tudo está guardado e registrado para que possa ser usado. Os arquivos são colocados em uma sala, e quem os guarda são apenas o administrador ou o apoio de informática. O Hospital não possui parcerias e também considera que não possui ou não se importa com os concorrentes. Há alguns anos atrás, a empresa colocou uma caixa de sugestões, porém, desde esse período não aprofundou nas opiniões, frustrações e reclamações dos clientes. A clínica não possui um fornecedor fixo, entretanto os mais frequentes são: GE, PHILIPS, DIXTAL, TEB, ESAOTE, SERCON, SYSMATECH. Em 2014, foram atendidas 42.566 pessoas. Em vista disso, se foi elaborado um gráfico, segundo os dados fornecidos pela própria

instituição, no qual consiste nos gastos de forma alternada, realizada pelos médicos vigentes, como se pode ser visto na figura 02, exposta abaixo.

FIGURA 02: Gráfico dividido por mês da contabilização anual do sistema de condomínio

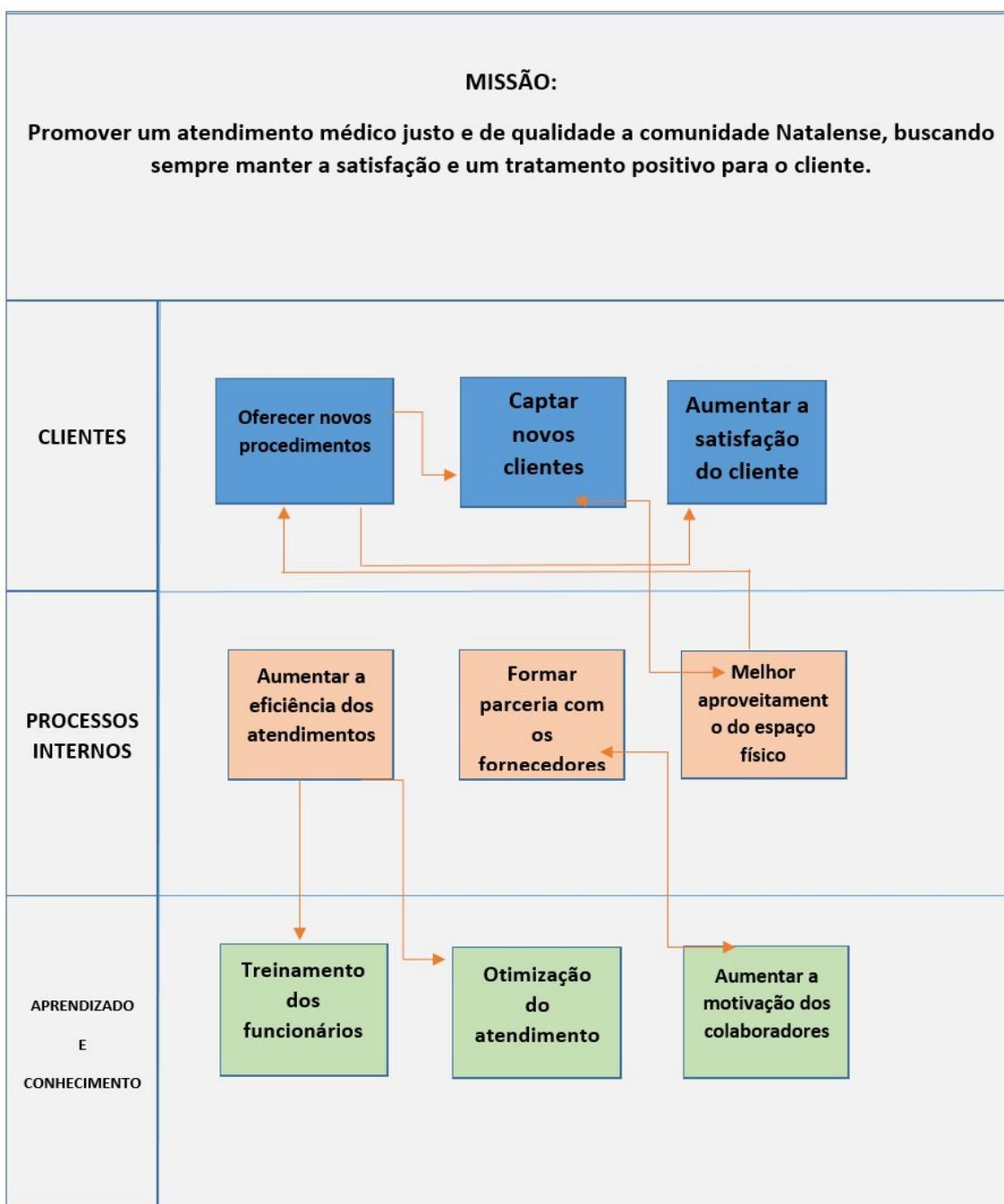


Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

## 6. MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico é a representação visual da estratégia pois mostra, de uma forma simples, como os objetivos, separados em cada perspectiva do BSC se relacionam para descrever a estratégia, possibilitando, assim, a visualização das relações de causa e efeito entre os objetivos. Baseado nas técnicas e modelos de Kaplan e Norton (2004), pode-se elaborar um mapa estratégico para a instituição estudada, ligando os objetivos da clínica nas três perspectivas (clientes, processos internos e aprendizado e conhecimento). Para ilustrar como ocorrem as relações de causa e efeito no mapa estratégico, pode-se usar o exemplo do aumento do nível de satisfação, objetivo delineado na perspectiva de clientes. O aumento do nível de satisfação virá em consequência do aumento de serviços oferecidos, que também ocorrerá com o melhor aproveitamento do espaço físico. Pode-se notar que as três perspectivas atuam de forma integrada, assim, as ações em uma produzem efeito em outra(s) e todas estão interligadas para o alcance do objetivo principal, que é promover um atendimento médico justo e de qualidade a comunidade Natalense, buscando sempre manter a satisfação e um tratamento positivo para o cliente. Com base nos estudos feitos no hospital, pode-se realizar a elaboração do mapeamento estratégico, no qual está exposto abaixo, na referente figura 03.

FIGURA 03:



## 7. CONCLUSÕES

Essa pesquisa se propôs, como objetivo geral, elaborar um conjunto de elementos, baseado em pesquisas técnicas, efetuadas no Hospital especializado em angiologia, visando análise da matriz SWOT, estudo na cadeia de valor com o desenvolver dos estudos e análise da situação atual da instituição, se foi notado à necessidade de uma melhor organização estratégica, a qual a mesma instituição não possuía como também a pesquisa de qualidade.

Com aplicação das técnicas observamos a importância na organização estratégica do estabelecimento, ocorrendo um melhor controle e visibilidade perante o mercado externo, com a análise de ambiente externo e interno, assim, o dinamismo administrativo da clínica sendo previsível e possível de se controlar.

A primeira ação para a pesquisa foi, o estudo de caso da instituição e seus concorrentes, para ser feito um comparativo e análise crítica do mesmo, originando a elaboração da matriz SWOT, portando de diversos pontos relevantes para identificação dos problemas e aperfeiçoamentos dos pontos favoráveis e coerentes com a clínica bem questão.

De forma paralela, foi feito o estudo na cadeia de valor, segundo os requisitos do criador da mesma, assim, identificou as subatividades para cada atividade primária, para que possam funcionar sem interferências, criando valor para cada atividade, para que todas cumpram a qualidade necessária, em seguida foi à identificação de cada subatividade para cada tipo de apoio as ligações são cruciais no aumento da vantagem competitiva da estrutura da cadeia de valor, sendo necessária a procura de oportunidades para o aumento do valor com modo de maximizar o valor que é oferecido aos seus clientes, no qual é necessário para comportar a construção da gestão estratégica.

Foi-se notado a necessidade de melhor aproveitamento do espaço físico do estabelecimento, com a oportunidade de maior quantidade de especialidades médicas para comportar o hospital, com a ocupação de algumas salas vazias, que se encontravam mal utilizadas, com a explanação de um possível projeto arquitetônico atualizado, para melhor distribuição física.

Paralelamente, foram investigados com os clientes e potenciais clientes da empresa uma pesquisa de qualidade, no qual se foi concluído os pontos fortes e pontos fracos, seguindo o estudo na matriz SWOT, com a filtragem de informações para a melhor organização estratégica do Hospital.

Para a finalização da pesquisa, se teve a elaboração do mapa estratégico, no qual se dá uma melhor visualização do serviço e seu processamento dinâmico, que ocorre no estabelecimento em questão.

Com isso, a conclusão final é que através do estudo para a conclusão de aplicações baseadas em serviços de alguns métodos de gerenciamento direcionado e personalizado ocorre o melhoramento da administração do âmbito interno e externo, no qual se é necessário um melhor desempenho no mercado sendo um possível líder na área médica.

## REFERÊNCIAS

FISCHMANN, A. A.; ALMEIDA, M. I. R. **Planejamento Estratégico na Prática**. São Paulo: Atlas. 2011.

HAMMER, M. **Manual de BPM: Gestão de processos de negócio: O que é gestão de processos de Negócio?** Porto Alegre: Bookman, 2013.

LOBATO, David Menezes. **Administração estratégica**: Uma visão orientada para a busca de vantagens competitivas. Rio de Janeiro: Editora, 2002.

LOBATO, David Menezes. **Gestão estratégica** / David Menezes Lobato. 1ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012

MONTGOMERY, Cynthia A.; PORTER, Michael E. **Estratégia: a busca da vantagem competitiva**. 4º ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1998.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. **Organização Orientada para a Estratégia**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. **Mapas Estratégicos: Balanced Scorecard – convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

TULESKI, YUMI MORI. **As Cinco Forças de Porter**. Artigo Científico, Campinas-SP, 2009. Disponível em: <<http://www.cedet.com.br/Tutorial-Cinco-Forcas-De-Porter.pdf>> Acesso em: 22 de setembro de 2015.

## **Sobre a organizadora**

**PAULINE BALABUCH** Doutoranda em Ensino de Ciências e Tecnologia (UTFPR), mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), especialista em Comportamento Organizacional pela Faculdade União, graduação em Administração pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), e ensino técnico profissionalizante Magistério pelo Colégio Sagrada Família. Na vida profissional, realizou diversos estágios na área administrativa, os quais lhe possibilitaram construir sua carreira dentro da empresa onde atuou por oito anos na área de Administração, com ênfase em Administração de Recursos Humanos, atuando principalmente em relações de trabalho, Recrutamento e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, Organização e Métodos, Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social. Na vida acadêmica atuou como monitora das disciplinas de Recursos Humanos e Logística e fez parte do grupo de estudos sobre Educação a Distância - EAD, da UTFPR/Campus Ponta Grossa-Pr.

## Sobre os autores

**ADRIANA PAULA FUZETO** Graduada em Ciências Biológicas pela Universidade Federal de Uberlândia (1998); Mestre em Medicina Veterinária (Área: Nutrição e Produção Animal) pela Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia/Universidade de São Paulo (2003) e Doutora em Ciências (Área: Energia Nuclear na Agricultura) pelo Centro de Energia Nuclear na Agricultura/Universidade de São Paulo (2008). Experiência Profissional: Atuou durante 10 anos no setor sucroalcooleiro como Gestora do Controle da Qualidade e Laboratórios, e Gestora do processo na fabricação de açúcar, etanol e energia. Na área acadêmica atuou como Coordenadora do curso de Produção Sucroalcooleira; Coordenadora Geral da Pós-Graduação e Extensão no Centro Universitário Unifafibe. Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP). Docente no Centro Universitário Unifafibe nos cursos de Engenharia Agrônômica, Produção Sucroalcooleira, Engenharia Elétrica, Engenharia de Produção, lecionando disciplinas relacionadas ao Desenvolvimento de Projetos, Engenharia da Qualidade, Metodologia de Pesquisas, Análises Físico Químicas e Biológicas. Desenvolve pesquisas com plantas forrageiras (gramíneas, pastagens), concentrando atividades na Parede Celular, Carboidratos fibrosos e não-fibrosos e Lignina. Na área industrial, pesquisa e coordena um grupo de alunos, em projetos para a implantação de ferramentas da qualidade em empresas de pequeno porte, e desenvolvimento de board games industriais.

**ANA LETÍCIA RIBEIRO** Graduanda em Engenharia de Produção no Centro Universitário de Itajubá (FEPI) com previsão de término em julho de 2019. Foi bolsista FAPEMIG (Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais) com a pesquisa intitulada Importância das análises e aplicações de custo na produção e atualmente possui bolsa pela instituição FEPI (Gestão de custo com qualidade e inovação). Possui alguns artigos publicados em congressos tais como: XIX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica, XV Encontro Latino Americano de Pós-Graduação; VI Congresso de Iniciação Científica da FEPI realizado no Centro Universitário de Itajubá; XIII Encontro de Iniciação Científica realizado na Universidade Nove de Julho (UNINOVE) – campus Memorial – São Paulo.

**ANTONIO CARLOS DE QUEIROZ SANTOS** Professor da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), no curso de Engenharia de Produção (Campus Sumé) e Professor da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas (FACISA) no curso de Administração e Engenharia Civil. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Faculdade Anglo Americano. Possui graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Campina Grande.

**ANTÔNIO OSCAR SANTOS GÓES** O autor possui doutorado em Sociologia Econômica e das Organizações, da Universidade Técnica de Lisboa, do Instituto Superior de Economia e Gestão (2012). O professor é mestre em Administração pela

Universidade Federal da Bahia (2003), especialista em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas - Universidade Federal de Lavras/MG (1999) e graduado em Administração pela Universidade Estadual de Santa Cruz (1991). Atualmente é professor assistente da Universidade Estadual de Santa Cruz. É líder do grupo de pesquisa na Universidade Estadual de Santa Cruz com as temáticas: empreendedorismo, estratégias e competitividade. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração de Empresas.

**BRUNO CORONEOS DE CAMPOS** Graduação em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco;

**CÁDMA SANTANA LYRIO SUZART** Graduação em Engenharia Ambiental pela Faculdade de Tecnologia e Ciência- campus Itabuna; E-mail para contato: clyrios@hotmail.com.

**CALLINE NEVES DE QUEIROZ CLAUDINO** Graduação em Economia pela Universidade Federal de Campina Grande; Mestranda em Desenvolvimento Regional pela Universidade Estadual da Paraíba

**CESAR AUGUSTO MANIAES** Graduado em Administração de Empresas pelas Faculdades Integradas Einstein de Limeira

**DANIEL ÉDER VIEIRA** Graduando em Engenharia de Produção no Centro Universitário de Itajubá (FEPI) com previsão de término em julho de 2019. Atualmente é estagiário de Engenharia na empresa Delphi Automotive Systems do Brasil, multinacional de autopeças. Foi membro do colegiado do curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário de Itajubá no período de Fevereiro de 2015 à Fevereiro de 2017. Possui alguns artigos publicados em congressos, tais como: V Simpósio de Engenharia de Produção (SIMEP - Maio - 2017), XXIII Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP - UNESP - Agosto - 2016), Simpósio de Engenharia de Produção (SIMEP - Abril - 2016), IV Encontro do Centro-Oeste Brasileiro de Engenharia de Produção (ENCOBEP - Março - 2016).

**DANIELA NUNES DOS SANTOS FERREIRA** Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC. Estagiária de Produção pela OLAM AGRÍCOLA, pertencente ao grupo OLAM COCOA. Além disso, trabalhou como Gerente e posteriormente como Diretora de Marketing na LIFE Jr. - Laboratório de Inovações. Atuou também como Membro do Centro Acadêmico de Engenharia de Produção desempenhando a função de Diretora Administrativa. Além disso, trabalhou como Gestora de Desenvolvimento no Núcleo Baiano de Estudantes de Engenharia de Produção (NUBEEP). Possui pesquisas na área de Inovação em Cerveja Artesanal; Logística Humanitária; Produção Mais Limpa; Empreendedorismo e Gestão Estratégica. E-mail: [nunesep10@gmail.com](mailto:nunesep10@gmail.com)

**DANYLO DE ARAUJO VIANA** Graduado em Engenharia de Produção pela UFRN; E-mail

para contato: danyloviana@gmail.com

**DIEGO CAMILO FERREIRA SOUSA** Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Campina Grande; Mestrando em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco

**ENEIDA LOPES DE MORAIS DELFINO** Auxiliar em Administração no Instituto Federal de Minas Gerais – *Campus* Governador Valadares; Graduação em Engenharia de Produção pelo Instituto Federal de Minas Gerais – *Campus* Governador Valadares; Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pelo Instituto Federal de Minas Gerais – *Campus* Governador Valadares; E-mail para contato: [eneidalopesmd1@gmail.com](mailto:eneidalopesmd1@gmail.com)

**ERICK FONSECA BOAVENTURA** Professor do Instituto Federal de Minas Gerais – *Campus* Sabará; Graduação em Engenharia de Produção pelo Instituto Federal de Minas Gerais – *Campus* Governador Valadares; Especialista em Engenharia Elétrica pela Universidade Candido Mendes; Especialista em Docência na Educação Profissional e Tecnológica pelo SENAI CETIQT; Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pelo Instituto Federal de Minas Gerais – *Campus* Governador Valadares; E-mail para contato: [erick.fonseca@ifmg.edu.br](mailto:erick.fonseca@ifmg.edu.br)

**ERYANNE MYLKA LIMA CARVALHO** Graduanda em Engenharia de Produção pela UnP; E-mail para contato: eryannemylka@hotmail.com

**FAGNER JOSÉ COUTINHO DE MELO** Graduação em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco; Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco; Doutorando em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco

**FRANCISCA JESSICA MARTINS QUEIROZ** Graduanda em Engenharia de Produção pela UnP; E-mail para contato: jessiica.m.queiroz@gmail.com

**GABRIEL ALEJANDRO PALMA DE MÉLO** Graduação em Engenharia de produção pela Universidade Federal de Campina Grande.

**HÉLIO ROBERTO HEKIS** Professor do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFRN; Graduação em ciências contábeis pela UFSC; Pós-Graduação em Auditoria pela UFSC; Mestrado em Administração pela UDESC; Doutorado em Engenharia de Produção pela UFSC; E-mail para contato: hekis1963@gmail.com

**HUGO ESTAVAM DE SALES CÂMARA** Professor da Universidade Potiguar; Graduação em Engenharia de Produção pela UFRN; Pós-Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho pela UnP; MBA em Gestão Empresarial pela Estácio; Mestrado em Engenharia de Produção pela UFRN; Doutorando em Engenharia Mecânica pela UFRN; E-mail para contato: hugoes.camara@yahoo.com.br

**ISABELLE DA SILVA SANTOS** Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual de Santa Cruz; Grupo de pesquisa: Grupo de pesquisa em Economia Regional e Meio Ambiente e de Estatística Aplicada. E-mail para contato: [isabelledasilvasantos@gmail.com](mailto:isabelledasilvasantos@gmail.com).

**ISADORA ROSÁRIO DANTAS** Graduação em Engenharia de Produção na Universidade Estadual de Santa Cruz - UESC. Foi voluntária do projeto Materiais Recicláveis e Naturais para Conforto Térmico. Foi Bolsista de Iniciação Científica pela ICB de Modelagem e Simulação de um Secador de Grãos Vertical, e fez parte da Empresa Life Júnior, sendo um projeto de Extensão da UESC atuando como conselheira fiscal e gerente de patrimônio jurídico. Estudou o curso de Ciências Econômicas durante um período na Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. Estagiou na Empresa Damásio Lima Cobrança - LTDA. Trabalhou com a avaliação de desempenho de plantas aquáticas na remoção dos teores de sólidos e DQO de efluentes de laticínios. Atualmente exerce a função de Assistente de Planejamento da Produção na empresa Cambuci S/A. E-mail: [documentos.not@gmail.com](mailto:documentos.not@gmail.com)

**IVAN CORRER** Mestre em Gestão da Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba; Graduado em Engenharia de Controle e Automação pela Universidade Metodista de Piracicaba

**JAÊNES MIRANDA ALVES** Professor da Universidade Estadual de Santa Cruz; Graduação em Agronomia pela Universidade Federal da Bahia; Mestrado em Economia Rural pela Universidade Federal de Viçosa; Doutorado em Ciências (Economia Aplicada) pela Universidade de São Paulo; Pós Doutorado em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Campinas; Grupo de pesquisa: Grupo de pesquisa em Economia Regional e Meio Ambiente e de Estatística Aplicada; Agroecologia e permacultura. E-mail para contato: [jaenes@uesc.br](mailto:jaenes@uesc.br).

**JANAÍNA ARCOS ANDION** Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Amazonas;

**JÉSSICA SILVINA MARQUES DE MATOS** Graduação em Ciências Econômicas pela Universidade Estadual de Santa Cruz; Grupo de pesquisa: Grupo de pesquisa em Economia Regional e Meio Ambiente e de Estatística Aplicada. E-mail para contato: [silvinajessica@gmail.com](mailto:silvinajessica@gmail.com).

**JOÃO JOACÉLIO DUARTE ARAÚJO JUNIOR** Graduação em Engenharia de produção pela Universidade Federal de Campina Grande.

**JOÁS TOMAZ DE AQUINO** Graduação em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco; Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco

**JORGE ARNALDO TROCHE ESCOBAR** Graduado como Bacharel em Tecnologia da Produção (Universidad Nacional de Asuncion, 2006) e Mestrado em Engenharia Industrial (Universidade do Minho, 2012). Atualmente desenvolvendo pesquisa de

Doutorado no Programa de Pós-graduação em Engenharia Industrial da Universidade Federal da Bahia (desde 2014). Forma parte do grupo de pesquisa em Gestão de Riscos e Sustentabilidade em Cadeias de Suprimentos (GRISCS, da Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia). Possui experiência na área de Engenharia de Produção, com especialização em Logística e Distribuição, e experiência laboral na área da indústria farmacêutica.

**JOSÉ SARAIVA** Professor da Universidade Federal do Amazonas; Graduação em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal do Amazonas; Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Amazonas.

**JUAN PABLO SILVA MOREIRA** Graduando em Engenharia de Produção pelo Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM (2014 – atual). Possui experiência em pesquisas científicas nas áreas de Engenharia da Qualidade, Gestão por Processos, Gestão do Desempenho e Gestão Ambiental com ênfase em Certificações Ambientais e Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

**JULIANA VALENÇA DE SOUZA** Professora do Instituto Pernambucano de Ensino Superior; Graduação em Administração pela Faculdade de Ciências Humanas de Pernambuco; Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco;

**LAUREN ISIS CUNHA** Assistente Administrativo da Polícia Militar - PMMG; Graduação em Engenharia de Produção pelo Instituto Federal de Minas Gerais – *Campus* Governador Valadares; Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pelo Instituto Federal de Minas Gerais – *Campus* Governador Valadares; E-mail para contato: lauren.isis.cunha@gmail.com

**LETÍCIA DANTAS VICTOR** Graduanda em Engenharia de Produção pela UnP; leticiadvictor@hotmail.com

**MARCELO AMORIM DE MUNNO** Graduado em Matemática pela Faculdade de Ciências e Letras São José do Rio Pardo; Especialista em Metodologia em Educação Matemática pela Faculdade São Luís.

**MARIANA RODRIGUES DE ALMEIDA** Professora Doutora na Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção

**MARIANA SALES BRASIL** Graduanda em Engenharia de Produção pela UnP; marisales\_@live.com

**MAYESK ALVES ROCHA** Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC. Estagiou na empresa no ramo alimentício: NUTRILIFE, no período de 2014-2015. Participou como bolsista do projeto de iniciação científica: As inovações na fabricação de cervejas tradicionais (PILSEN e MALZBIER) na Bahia: An organizational guerrilla strategy, no período de 2015-2016.

Atualmente participa como bolsista no projeto de iniciação científica: A inovação e a preservação ambiental na fabricação de cervejas tradicionais no estado da Bahia e voluntario no projeto de extensão: Caminhão com ciências. E-mail: [mayeskalvess@gmail.com](mailto:mayeskalvess@gmail.com)

**MICHELE ANANIAS QUIARATO** Graduanda em Engenharia de Produção no Centro Universitário UNIFAFIBE, com conclusão em 2018.

**PABLO VINÍCIUS DE MIRANDA NÓBREGA** Graduado em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Atua como Gestor no setor administrativo.

**PAULO CÉSAR DE JESUS DI LAURO** Graduação em Engenharia Química pela Universidade Estadual de Santa Cruz - UESC. Possui experiência na área de Programação Computacional e compõe o time da Escola Piloto de Engenharia Química da UESC (EPEC-UESC).

**PAULO HENRIQUE PAULISTA** Mestre em Engenharia de Produção (2009). Atualmente faz doutorado em Engenharia de Produção e é professor do Centro Universitário de Itajubá (FEPI), desde 2012, no curso de Engenharia de Produção. Possui diversas orientações de Trabalhos de Conclusão de Curso e Iniciação Científica. Possui artigos publicados em revistas e congressos. Atua na área de Gestão da Produção, Planejamento e Controle da Produção, Gestão da Qualidade.

**PAULO RICARDO COSME BEZERRA** Professor Doutor do Curso de Administração da Universidade Potiguar – UNP; Graduação em Estatística na UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Graduação em Administração e Marketing na UnP – Universidade Potiguar; Doutorado no Programa de Pós-graduação em Ciência e Engenharia do Petróleo – PPGCEP, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. E-mail: [paulorcbezerra@gmail.com](mailto:paulorcbezerra@gmail.com)

**PEDRO HENRIQUE ARAÚJO CURY** Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Amazonas (2015). Cursando Mba em Engenharia de Qualidade pela Universidade do Estado do Amazonas. Atualmente Trainee na área de produção na empresa Novamed do Grupo NC. Analista de pcp - Essilor da Amazônia (05/2016 - 05/2017). Estagiário de melhoria contínua - Essilor da Amazônia (06/2015 - 05/2016). Estagiário de projetos - Electrolux da Amazônia (02/2013 - 02/2015). Tem experiência na área de Engenharia de Produção, com ênfase em Garantia de Controle de Qualidade, Logística e Melhoria Contínua, atuando principalmente nos seguintes temas: PDCA, MASP, Ferramentas da Qualidade, Mapeamento de Fluxo de Valor, Análise de Capacidade, Planejamento e Controle da Produção.

**RAFAEL RANDER MESSALA COIMBRA** Graduando em Engenharia de Produção no Centro Universitário de Itajubá (FEPI) com previsão de término em julho de 2019. Foi bolsista FAPEMIG (Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais) com a pesquisa

intitulada Utilização de dinâmicas para melhoria do ensino nos cursos da área de produção e também teve bolsa pela instituição FEPI com a sequência da mesma temática de pesquisa. Possui alguns artigos publicados em congressos tais como: XIX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica, XV Encontro Latino Americano de Pós-Graduação realizado na Universidade do Vale do Paraíba; VI e VII Congresso de Iniciação Científica da FEPI; XIII Encontro de Iniciação Científica realizado na Universidade Nove de Julho (UNINOVE).

**REGIVALDO SANTOS SILVA FILHO** Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual de Santa Cruz; Grupo de pesquisa: Grupo de pesquisa em Economia Regional e Meio Ambiente e de Estatística Aplicada. E-mail para contato: regivaldo.santos.silva@gmail.com.

**RICARDO SCAVARELLO FRANCISCATO** Tecnólogo em Logística Empresarial pela Universidade Paulista; MBA em Gestão da Cadeia de Suprimentos pela Universidade Paulista

**RODOLFO DE MELO ALEX** Graduação em Engenharia de produção pela Universidade Federal de Campina Grande.

**RODRIGO MOALLEM** Graduando em Engenharia de Produção no Centro Universitário de Itajubá (FEPI) com previsão de término em julho de 2019. Teve bolsa de pesquisa pela instituição FEPI com a pesquisa intitulada Utilização da prototipagem rápida no desenvolvimento de produto: uma abordagem teórica e atualmente é bolsista FAPEMIG (Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais). Possui alguns artigos publicados em congressos: XIX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica, XV Encontro Latino Americano de Pós-Graduação e IX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica Júnior; VI Congresso de Iniciação Científica da FEPI; VII Congresso de Iniciação Científica da FEPI; XIII Encontro de Iniciação Científica realizado na Universidade Nove de Julho (UNINOVE)

**SUELYN FABIANA ACIOLE MORAIS** Professora da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), no curso de Engenharia de Produção (Campus Campina Grande) e Professora da Faculdade Maurício de Nassau, nos cursos de Engenharias. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Faculdade Anglo Americano. Possui graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Campina Grande.

**TACIANA DE BARROS JERÔNIMO** Professora da Universidade Federal de Pernambuco; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco; Graduação em Administração pela Universidade de Pernambuco; Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco; Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco

**THAINARA CRISTINA NASCIMENTO LIMA** Graduação em Logística pela Universidade FAMETRO- Manaus – AM; Pós graduada em Engenharia em Lean Six Sigma pela Universidade FUCAPI – Manaus – AM. E-mail para contato: [thayveron@gmail.com](mailto:thayveron@gmail.com)

**URIEL RODRIGO MEDEIROS HOFFMANN** Graduação em Engenharia de produção pela Universidade Federal de Campina Grande.

**VANESSA MORAES ROCHA DE MUNNO** Graduada em Biologia pela Universidade Metodista de Piracicaba; Mestre em Fisiologia Oral pela Universidade de Campinas

**VANESSA NÓBREGA DA SILVA** Atualmente é Diretora de Ensino e professora do curso técnico em logística no Instituto Federal do Sertão Pernambucano (IF-Sertão), na cidade de Serra Talhada -PE. Doutoranda em Engenharia de Processos pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Possui graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Campina Grande.

**YASMIN MILLES GOMES PEREIRA** Graduanda em Engenharia de Produção pela UnP; [yasmin.milles@hotmail.com](mailto:yasmin.milles@hotmail.com)

**YURI IGOR ALVES NÓBREGA** Graduação em Engenharia de produção pela Universidade Federal de Campina Grande.

**ZAMORA SILVA DUQUE** Graduanda em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual de Santa Cruz - UESC. Estagiária de Gestão Estratégica Organizacional na Prefeitura Municipal de Ilhéus no Estado da Bahia. Atuou como Gerente e Assessora Financeira na empresa júnior da Universidade (Optimus Engenharia Junior), como Coordenadora de Finanças no Núcleo Baiano de Engenharia de Produção (NUBEEP) e como Gerente Jurídico-Financeiro no Núcleo das Empresas Juniores (NEJ-UESC), além disso, trabalhou como docente no projeto de extensão Universidade para Todos da Bahia (UPT). E-mail: [zamoraengproducao@gmail.com](mailto:zamoraengproducao@gmail.com)

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-93243-44-8

