

## **Datas Importantes 2022/2:**

**Pedido de inscrição em disciplinas – De  
25/06/2022 a 01/07/2022**

**Pedido de alteração de inscrição em disciplina –  
AID - De 12/07/2022 a 15/07/2022**

**Pedido de trancamento de inscrição em disciplina  
(desistência de inscrição) - De 26/07/2022 a  
29/07/2022**

**Término de atividades - 17/09/2022**

**Notas - Pautas de graus e frequência – De  
01/10/2022 a 20/10/2022**

# **PROGRAMA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**Área de Gestão e Inovação  
(GI)**

**Disciplinas 2022-2**

## **COP719 - Cadeia de Suprimentos Humanitária-Preparação a Respostas a Desastres**

4 créditos

Dia/Hora: 5ª feiras / 8h às 12h

Sala: G209

Professor: Tharcisio

**Ementa:** Apresentar os principais conceitos e definições, contextos, características fundamentais, desafios e oportunidades de atuação em operações humanitárias e de desastres, com foco nas etapas de preparação e resposta. Apresentar e discutir a utilização das ferramentas de gestão de operações, logística e gestão da cadeia de suprimentos desenvolvidas para análise e tomada de decisão em operações humanitárias e de desastres nos níveis estratégico, tático e operacional.

Os tópicos cobrem sociologia do desastre; políticas de gestão de desastres no Rio de Janeiro, Brasil e no mundo; gestão de stakeholders; monitoramento da ocorrência de desastres; compra e pré-posicionamento de recursos; gerenciamento de estoque e distribuição; gestão de processos e avaliação de desempenho; sistemas, tecnologias e inovações para gestão de operações humanitárias; simulação de resposta a desastres e tomada de decisão.

### **Bibliografia:**

[1] O'MATHÚNA, D.P.; GORDIJN, B. (2018) Conceptualizing and Assessing Disasters: An Introduction. O'MATHÚNA, D.P.; DRANSEIKA, V.; GORDIJN, B. (Eds) Disasters: Core Concepts and Ethical Theories. Switzerland: Springer. [2] FONTAINHA, T.C.; LEIRAS, A.; BANDEIRA, R.A. de M.; SCAVARDA, L.F. (2017) Public-Private-People Relationship Stakeholder Model for disaster and humanitarian operations. International Journal of Disaster Risk Reduction, v. 22, p. 371-386. [3] FONTAINHA, T. C.; SILVA, L. de O.; LIMA, W.M.; LEIRAS, ADRIANA ; BANDEIRA, R. A. M. ; SCAVARDA, L. F. (2022). Reference process model for disaster response operations, International Journal of Logistics Research and Applications, v. 25, n. 1, p. 1-26

## **COP805 – Ergonomia e Projetos**

3 créditos

Dia/Hora: 2ª feira / 14h00 às 17h00

Sala: G209

Professor: Francisco Duarte

Ementa: Essa disciplina tem por objetivo debater a integração da ergonomia e da análise ergonômica do trabalho em projetos. São apresentadas metodologias de simulação do trabalho e sua evolução caracterizada pelos conceitos de cristalização, plasticidade e desenvolvimento. São abordados os seguintes tópicos: (i) gestão de projetos e as etapas de um projeto industrial, (ii) os modelos de concepção industrial: o modelo de racionalidade técnica e o modelo de negociação de restrições (iii) os domínios de intervenção ergonômica, (iv) A ergonomia de concepção e a metodologia da atividade futura; (v) a análise de situações de referência, as situações de ação característica e as configurações de uso.

#### Bibliografia:

- [1]. FALZON, P. (Ed.). Constructive Ergonomics, CRC Press/Taylor & Francis Group, New York, 2015
- [2]. SHORROCK, STEVEN e CLAIRE WILLIAMS (Ed.). Human factors e Ergonomics in practice: improving system performance and human well-being in the real world. CRC Press/Taylor & Francis Group, New York, 2017.
- [3]. DA CONCEIÇÃO, CAROLINA SOUZA ; BROBERG, Ole ; DUARTE, FRANCISCO . A six-step model to transform an ergonomic work analysis into design guidelines for engineering projects. WORK-A Journal of Prevention Assessment & Rehabilitation, v. 66, p. 699-710, 2020.
- [4]. BITTENCOURT, JOÃO MARCOS ; DUARTE, FRANCISCO ; BÉGUIN, PASCAL . From the past to the future: Integrating work experience into the design process. WORK-A Journal of Prevention Assessment & Rehabilitation, v. 57, p. 379-387, 2017.
- [5]. DUARTE, FRANCISCO; BÉGUIN, PASCAL ; PUEYO, VALÉRIE ; LIMA, FRANCISCO . Work activities within sustainable development. Production, v. 25, p. 257-265, 2015.
- [6]. LIMA, FRANCISCO ; DUARTE, FRANCISCO . Integrando a ergonomia ao projeto de engenharia: especificações ergonômicas e configurações de uso. Gestão & Produção (UFSCAR. Impresso), v. 21, p. 679-690, 2014.

**COP780 - Bases epistemológicas da Economia da Funcionalidade e da Cooperação**

**II**

3 créditos

Dia/Hora: 2ª Feiras / 9h30 às 12h30

Sala: G209

Professores: Amanda Xavier e Francisco Duarte

Ementa: Introdução: como reconstituir o pensamento em conexão com a ação? Reflexão sobre as teorias neoclássicas padrão ou neoclássicas e do neoliberalismo econômico e político. Segunda parte: Processos de acumulação na era da globalização (1980 – 2020) e mutações estruturais: dominação das teorias neoliberais e divisão da Teoria da Regulação Terceira parte: Mudanças estruturais e rupturas epistemológicas na era do colapso parcial (a partir de 2020): os fundamentos de uma nova economia política baseada na Transição e na Cooperação. Considerações finais: Para uma nova economia política de transição e cooperação. Transição, novas formas de pensar e agir; democracia social

#### Bibliografia

- [1] DU TERTRE, C.; VUIDEL, P.; PINET, C. Développement durable des territoires: l'économie de la fonctionnalité et de la coopération. *Horizontes Interdisciplinares da Gestão - HIG*, v. 2, n. 5, p. 1–25, 2019.
- [2] LIMA, F. DE P. A.; DIAS, A. V. C. Financeirização, Trabalho e Saúde: a Economia como Doença Social. In *Desenvolvimento Colaborativo para a Prevenção de Acidentes e Doenças Relacionadas ao Trabalho*. 1st ed. ExLibris, São Paulo, 2020.
- [3] MAILLEFERT, M.; ROBERT, I. Nouveaux modèles économiques et création de valeur territoriale autour de l'économie circulaire, de l'économie de la fonctionnalité et de l'écologie industrielle. *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, v. Décembr, n. 5, p. 905, 2017.
- [4] MERLIN-BROGNIART, C. Systèmes produit service et économies de fonctionnalité: dynamique d'innovation et échelles territoriales. *Technologie et Innovation*, v. 5, n. 1, 2020.

- [5] ROMAN, P., MUYLEAERT, C., RUWET, C., THIRY, G., MARÉCHAL, K. Intégrer la territorialité pour une économie de la fonctionnalité plus soutenable. Développement durable et territoires, v.11, n.1, 2020.
- [6] ZAOUAL, H. Nova economia das iniciativas locais: uma introdução ao pensamento pós-global. DP&A, 2006.

### **COP781 – Acompanhamento de projetos de ecossistemas territoriais II**

2 créditos

Dia/Hora: 3ª Feiras / 09h30 ÀS 12h00

Sala: G209

Professores: Amanda Xavier e Francisco Duarte

Ementa: Seminários sobre experiências concretas de ecossistemas de produção territorializado. Reflexões conceituais a partir da prática: Metodologia de intervenção e acompanhamento de projetos territoriais; Dispositivos reflexivos; Competências de acompanhamento; Fluxos de produção e fluxos financeiros; Mapeamento e sistema de atores; Dinâmicas e escalas territoriais; Estratégias de transição econômica.

#### Bibliografia

- [1] DU TERTRE, C.; VUIDEL, P.; PINET, C. Développement durable des territoires: l'économie de la fonctionnalité et de la coopération. Horizontes Interdisciplinaires da Gestão - HIG, v. 2, n. 5, p. 1–25, 2019.
- [2] MAILLEFERT, M.; ROBERT, I. Nouveaux modèles économiques et création de valeur territoriale autour de l'économie circulaire, de l'économie de la fonctionnalité et de l'écologie industrielle. Revue d'Économie Régionale & Urbaine, v. Décembr, n. 5, p. 905, 2017.
- [3] MANZINI, Ezio. Design: quando todos fazem design: uma introdução ao design para a inovação

social. São Leopoldo: UNISINOS, 2017.

[4] ROMAN, P., MUYLEAERT, C., RUWET, C., THIRY, G., MARÉCHAL, K. Intégrer la territorialité pour une économie de la fonctionnalité plus soutenable. Développement durable et territoires, v.11, n.1, 2020.

[5] XAVIER A.F., DUARTE F.J..C.M., XAVIER M.R.F.F., LIMA F. P. A. Food Well-Being: Territory, Work and Cooperation. In: Black N.L., Neumann W.P., Noy I. (eds) Proceedings of the 21st Congress of the International Ergonomics Association (IEA 2021). IEA 2021. Lecture Notes in Networks and Systems, vol 219. Springer, Cham.

[6] ZAOUAL, H. Nova economia das iniciativas locais: uma introdução ao pensamento pós-global. DP&A, 2006.

### **CPP813 - Pesquisa Contemporânea em Gestão e Inovação II**

**Co-requisito: COP785 – SGI - II e pré-requisito: PCGI-1 e SGI-1**

4 créditos

Dia/Hora: a Combinar

Sala: Online

Professor: Domício Proença

Ementa: Continuidade da disciplina CPP747, tem-se que a meta pedagógica de uma pósgraduação stricto sensu é a capacitação em pesquisa e docência, e precisas entender por que, e como. Essa meta pedagógica é muito diferente da de uma graduação, que capacita para o exercício de uma profissão. Por isso, não debes sair “fazendo” antes de teres aprendido algumas coisas, antes de teres identificado os modos e meios que podes ter para fazêlo direito e bem. Assim, o objetivo da disciplina é apoiar o rumo acadêmico dos discentes que se expressam numa questão – algo a se saber ou saber fazer.

Bibliografia:

[1] FLUSSER, V. 1994/1998. “Fenomenologia do Brasileiro”. (trad. G Bernardo) Brasilien oder die Suche nach dem neuen Menschen. Bollman Verlag,

- [2] MALONE, A. 1973/ 2007. The Ascent of Man. Ambrose.
- [3] WEBER, M. 1918/2004. The Vocation Lectures. Hackett. [Science as a Vocation, Politics as a Vocation (1918)]
- [4] ETERSON, JB. 2018. 12 Rules for Life. Random House Canada.
- [5] POMERANZ, K & TOPIK, S. 2017. The World That Trade Created, 4th Ed. Routledge.
- [6] DOCTOROW, C. 2019. “Adversarial Interoperability”. EFF.PLATO. The Republic. B. Jowett (trans). I.P. 2021.

## **COP785 - Seminários em Gestão e Inovação II**

**Co-requisito: CPP813 – PCGI-II e pré-requisito: PCGI-1 e SGI-1**

2 créditos

Dia/Hora: 2ª feiras / 14-18h

Sala: Online

Professor: Domício Proença

Ementa: Ferramentas do Ofício Acadêmico: Mapeamento e Revisão Sistemática da Literatura. Horizontes do Ofício Acadêmico: ensaios autorais.

Bibliografia:

- [1] HARARI, Y. 2015. Sapiens. Harper. L&PM.
- [2] PETERSON, JB. 2013. Reality and the Sacred. TVO. <https://bit.ly/2CQlxoG>
- [3] ADLER, MJ. 1941. “How to Mark a Book”, The Saturday Review of Literature, July 6.
- [4] ADLER, MJ. 1983. How to Speak, How to Listen. Touchstone. // 2013. Como Falar, Como Ouvir. É Realizações.
- [5] ADLER, MJ. & VAN DOREN, C. 1972, How to read a book. Touchstone. // 2002. Como Ler Livros. É Realizações.
- [6] PROENÇA JR., D & SILVA, ER. 2016. “Contexto e Processo do Mapeamento Sistemático da Literatura no trajeto da Pós-Graduação no Brasil”. Transinformação, 28(2): 233-240.
- [7] SILVA, ER & PROENÇA JR, D. 2015. ‘10: Não ser não é não ter: Engenharia não é Ciência (nem mesmo Ciência Aplicada)’. In: PROENÇA, A et al (orgs.). Gestão da Inovação e Competitividade no Brasil, pp. 197-218. Bookman.



## **COP786 - Seminários de Pesquisa em Economia da Funcionalidade e da Cooperação II**

**(Essa disciplina é exclusiva para os alunos orientados e coorientados da Prof. Amanda Xavier)**

3 créditos

Dia/Hora: 5ª feiras / 9:30 às 12:00

Sala: G209/Sala videoconferência

Professora: Amanda Xavier

Ementa: Essa disciplina visa apoiar o trabalho de pesquisa dos alunos de mestrado e doutorado na temática da Economia da Funcionalidade e da Cooperação. Serão realizados seminários de andamento de pesquisa e discussões em conceitos aprofundados sobre a temática.

Bibliografia de metodologia:

Bryman, A. Research Methods and Organization Studies (Contemporary Social Research), 1st

ed.; Routledge: London, UK, 1989.

CAUCHICK MIGUEL, P. A. et al. Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão

de operações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

ECO, U. Como se faz uma tese. In: Como se faz uma tese. São Paulo: Perspectiva, 2003.

GUÉRIN, F. et al. Compreender o Trabalho para Transformá-lo: A prática da ergonomia. Brasil:

Edgard Blucher, São Paulo, 2002.

TAROZZI, M. O que é a grounded theory. Petrópolis: Vozes, 2011.

VOSS, C., TSIKRIKTSIS, N., FROHLICH, M. Case research in operations management. Int. J. Oper.

Prod. Manag. 2002, 22, 195–219.

YIN, R.K. Estudo de Caso-: Planejamento e Métodos [Planning and Methods];

Bookman Editora:

Porto Alegre, Brazil, 2015

Bibliografia no tema EFC

FERNANDES, A.A.B. Estrutura de apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Rio de

Janeiro para o desenvolvimento de novas trajetórias econômicas. Dissertação (mestrado)

–

Universidade Federal do Rio de Janeiro. Programa de Engenharia de Produção da

COPPE, Rio de

Janeiro, 2021.

SILVA, P. S. R. S. Economia da Funcionalidade e da Cooperação: Experiências de Produção

Alimentar no Rio de Janeiro. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Programa de Engenharia de Produção da COPPE, Rio de Janeiro, 2021.

GORTZ, M. O design emocional nas redes de solução-demanda da economia da funcionalidade.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-

graduação em Tecnologia e Sociedade, Curitiba, 2017.

XAVIER A.F., DUARTE F.J..C.M., XAVIER M.R.F.F., LIMA F. P. A. Food Well-Being: Territory, Work

and Cooperation. In: Black N.L., Neumann W.P., Noy I. (eds) Proceedings of the 21st Congress of

the International Ergonomics Association (IEA 2021). IEA 2021. Lecture Notes in Networks and

Systems, vol 219. Springer, Cham.

### **COP770 – Modernidade e Tradição I**

3 créditos

Dia/Hora: 3ª feira / 10h

Sala: Online

Ementa: O curso apresenta a contemporaneidade do pensamento de Vilém Flusser. É destacada sua contribuição para a compreensão dos desafios impostos pela emergência

do novo “universo das imagens técnicas” como pilar da organização da cultura digitalizada contemporânea.

#### Bibliografia:

Hans Christoph Binswanger, Dinheiro e Magia. Uma crítica da economia moderna à luz do Fausto de Goethe, Editora Zahar, Rio de Janeiro. 2011.

Yu-Fu Tuan, Espaço e Lugar. A perspectiva da experiência, Editora Eduel, Londrina, 2013.

Vilém Flusser, A Escrita. Há futuro para a escrita?

### **COP712 - Pesquisa em serviços: design e perspectivas contemporâneas**

3 créditos

Dia/Hora: 4-feira / 13:30-16:30h

Sala: F109

Professora: Carla Cipolla

**Ementa: A disciplina terá como centro a discussão do próprio conceito de serviço e percorrerá questões contemporâneas de pesquisa no setor em particular processos de desenvolvimento de serviços orientados pelo design. Temas importantes serão: inovação social. Baseado em leituras sobre os conceitos será articulada relação com os interesses de pesquisa dos discentes e desenvolvida atividades de projeto.**

**Os alunos poderão articular seus trabalhos dentre os seguintes temas que englobam grande parte das linhas de pesquisa atualmente em desenvolvimento na GI.**

#### **Inovação social, localidades e processos transformadores**

Os processos de inovação social podem revelar o surgimento de novas ideias de serviços, ou os serviços podem ser projetados para apoiar processos transformadores locais. Essas mudanças podem ter como referência e impactar bairros ou cidades. Esta dimensão situada pode incluir novos encontros de serviço e novos ecossistemas locais, que podem ser apoiados ou impedidos por tecnologias e plataformas digitais.

#### **Serviços, negócios e economia social**

Os serviços podem expressar a emergência da autonomia local e a resiliência dos comunidades e ecossistemas. Eles podem integrar a estrutura de uma rede social criativa, incluindo os serviços relacionados com a informalidade e compreendidos no âmbito da teoria da "efetuação" do empreendedorismo. Os serviços podem operar com base em moedas complementares e fazer parte de um modelo de economia circular ou distribuída.

### **Re-imaginando o trabalho: serviço ou servidão**

Os serviços expressam o potencial de projetistas e inovadores como agentes políticos. Isto é, como atores capazes de influenciar o equilíbrio de poder na prestação de serviços e encontros. A viabilização de ecossistemas e, em particular, plataformas digitais, talvez expresse novas formas de servidão. Haveria um apelo para atividades de design centradas no trabalhador, ou para re-imaginar as relações e processos de trabalho em serviços.

### **Serviços e relacionamentos interpessoais**

Muitos serviços estão focados nas relações humanas. Normalmente, estranhos se encontram para primeira vez e colaboram para co-produzir um serviço, mas muitos evoluem ou dependem colaborações e relacionamentos contínuos e intensivos. Pode haver maneiras de designers e inovadores navegarem ou se envolver nesses encontros humanos. Os serviços, no entanto, vão sendo cada vez mais afetados pelo “mais que” humano, pós-humano e perspectivas “menos que” humanas (desumanizantes).

### **Serviços, tecnologias e futuros**

O desenvolvimento tecnológico abre continuamente possibilidades para o design de serviços e, nesse processo, agência, capacidades e poder são distribuídos entre humanos, máquinas e os sistemas naturais de diferentes maneiras. A tecnodiversidade também surge como uma visão onde o desenvolvimento tecnológico poderia estar relacionado a sistemas de conhecimento manifestado em diferentes localidades: modos de vida e modos de sentir. Isso pode trazer novos desafios na concepção de projetos sócio-técnicos.

### **Serviços entre e além dos mundos**

As possibilidades de abordagens decoloniais aos serviços expressas também com o termo design “autônomo”, incluem objetivos desafiadores no propor abordagens baseadas em localidades e abraçar múltiplos mundos. Esta perspectiva pluriversal

pode desafiar as definições e ideias usuais de serviço. Para não esquecer a

influência das perspectivas feministas que estão abrindo novas abordagens aos serviços. Novas comunidades de projeto e redes de design podem colaborar na constituição de uma nova forma de conceber os serviços.

### **Serviços de Emergência: desastres, guerra, refugiados, pandemia**

Designers e inovadores de todo o mundo, em aliança com outras disciplinas, tiveram que navegar em uma pandemia global. Novos e velhos desafios são continuamente renovados, o que requer respostas locais rápidas e capacidades estratégicas de resolução de problemas. Desafios estão relacionados a guerras, refugiados e desastres naturais, entre outros. Projetistas desenvolveram e exploraram novas possibilidades para suas práticas em serviços sob exigências e restrições tão prementes.

## REFERÊNCIAS

Manzini, E. (2022) *Livable Proximity. Ideas for the City that Cares*. Egea.

Anbeek, C. (2021) The courage to be vulnerable: philosophical considerations. *International Journal of Philosophy and Theology* 82 (1)

Cimino, A., Heiden, G-J. and Westerink, H. (2021) Concept of care in philosophy and theology. *International Journal of Philosophy and Theology* 82 (1)

Bellacasa, Maria Puig de la. (2017). *Matters of Care. Speculative Ethics in More than Human Worlds*. University of the Minnesota Press.

Cipolla, C., Manzini, E. (2009) Relational Services. *Knowledge, Technology & Policy* 22.

### **CPP780 - Métodos de Pesquisa Qualitativa**

3 créditos

Dia/ Hora: 5 feiras / 13h às 16h

Sala G209

Professor Tharcisio

**Ementa:** A disciplina contribui para compreensão da utilidade, passo a passo, softwares/ferramentas e desafios da aplicação de métodos qualitativos (bem como sua integração com métodos quantitativos) em pesquisas científicas da Engenharia de Produção. Os métodos abordados incluem a Revisão Sistemática de Literatura, Estudo de Caso, Pesquisa-Ação, Grounded Theory, Design Thinking, Design Science Research, Análise Ergonômica de Projeto, Business Process Analysis ou Abordagem de Processos, Método Delphi, Survey, Análise Multicritério pelo método De Borda/Condorcet.

**Bibliografia:**

[1] BONFIM, L. (2020). Spanning the boundaries of qualitative grounded theory methods: breaking new grounds into the new online era. *RAUSP Management Journal*, v. 55, n. 4, p. 491-509.

[2] COLLATTO, D.C.; DRESCH, A.; LACERDA, D.P.; BENTZ, I.G. (2018). Is

Action Design Research Indeed Necessary? Analysis and Synergies Between Action Research and Design Science Research. *Systemic Practices and Action Research*, v. 31, p.239-267.

[3] FORZA, C. (2002) Survey research in operations management: a process-based perspective. *International Journal of Operations & Production Management*, v.22, n.2, p.152-194.

[4] LIEDTKA, J. (2014). Perspective: Linking design thinking with innovation outcomes through cognitive bias reduction. *Journal of Product Innovation Management*, v.32, n.6, p. 925-938.

[5] SNYDER, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines, *Journal of Business Research*, v. 104, p. 333-339.

## **DISCIPLINAS DE PESQUISA/INSCRIÇÃO/EXAME DE QUALIFICAÇÃO M.Sc.**

### **COP 500 – Estágio de Docência**

1,5 créditos

Informação no link

[https://coppe.ufrj.br/sites/default/files/arquivo\\_cpgp/diretrizes-02-2010-EstagioDocencia.pdf](https://coppe.ufrj.br/sites/default/files/arquivo_cpgp/diretrizes-02-2010-EstagioDocencia.pdf)

### **COP708 – Pesquisa para Tese de Mestrado**

0 crédito

Informação: Para alunos de Mestrado que **já fizeram** o exame de Qualificação e completaram todos os créditos

### **CPP768 – Inscrição ao Mestrado**

0 crédito

Informação: Para alunos de Mestrado que **não fizeram** o exame de Qualificação e não vão fazer nenhuma disciplina no período.

### **COP807 – Inscrição ao Doutorado**

0 crédito

Informação: Para alunos de Doutorado que **não fizeram** o exame de Qualificação e não vão fazer nenhuma disciplina no período.

### **COP808 – Pesquisa para Tese de Doutorado**

0 crédito

Informação: Para alunos de Doutorado que **já fizeram** o exame de Qualificação e completaram todos os créditos.

### **CPP700 – Exame de Qualificação ao Mestrado**

0 crédito

Informação: Para alunos de Mestrado 2020 com créditos completos.

# PROGRAMA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

ÁREA DE ENGENHARIA DE DECISÃO E GESTÃO  
(EDG)

DISCIPLINAS 2022 – 2



## [CPP834] Tópicos Especiais no Setor de Serviços

**Professor:** Elton Fernandes

**Número de Créditos:** 3

**Sala Prevista:** CT, Bloco F, Sala 108 presencial e algumas videoconferência Google Meet

**Horário:** Quintas feiras de 13:00 às 17:00 horas

O conceito de estratégia, uma revisão. A natureza do serviço. As características que diferenciam serviços de bens. Implicações gerenciais dessas características específicas. A classificação de serviços e sua relevância prática. O triângulo de serviços - um modelo integrativo que focaliza diferentes questões do gerenciamento de serviços. Alguns princípios básicos da aplicação do triângulo de serviços como uma ferramenta do gerenciamento de serviços. O conceito de serviço. Porque as empresas de serviço necessitam de um conceito de serviço. Como as empresas de serviço podem definir um conceito de serviço. Como as empresas de serviço podem implementar o conceito de serviço. A lógica dos consumidores. Marketing de relacionamento. Comunicação do conceito de serviço desenvolvido. Estabelecimento do preço. Medir a satisfação do Cliente. Atualidades na abordagem de estratégia em serviços.

### Forma de Avaliação

Participação em sala de aula, participação nas videoconferência, avaliação das tarefas postadas no Google Sala de Aula da Disciplina.

### Referências

Material de leitura e novas referências bibliográficas serão postadas no Google Sala de Aula da Disciplina.

- [1]. Aberg, C., et al. (2019). "Service tasks of board of directors: A literature review and research agenda in an era of new governance practices." *European Management Journal* 37(5): 648-663.
- [2]. Altinay, L. and B. Taheri (2019). "Emerging themes and theories in the sharing economy: a critical note for hospitality and tourism." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 31(1): 180-193.
- [3]. Ammirato, S., et al. (2020). "A systematic literature review of revenue management in passenger transportation." *Measuring Business Excellence* 24(2): 223-242.
- [4]. Antony, J., et al. (2019). "A systematic review of Lean in healthcare: a global prospective." *International Journal of Quality & Reliability Management* 36(8): 1370-1391.
- [5]. Barnes, D. C. and A. Krallman (2019). "Customer Delight: A Review and Agenda for Research." *Journal of Marketing Theory and Practice* 27(2): 174-195
- [6]. Fernandes, E.; Pacheco, R. R. ; Fernandes, V.A. , (2019). Tourism openness, trade openness, and currency-purchasing power in Brazil: A causality analysis. *International Journal of Tourism Research*, v. 21, p. 197-205.

- [7]. Gemmel, P.; Looy, B.V and Dierdonck, R.V. (2013). Services Management-An Integrated Approach. Pearson, 3<sup>a</sup> Edição. Harlow, UK.
- [8]. Wunker, S.; Wattman, J. and Farber, D. (2016). Jobs to Be Done: A Roadmap for Customer-Centered Innovation. AMACOM; Edição: Special.

## [COP789] Lógica Fuzzy com aplicações em problemas relacionados a Covid

**Professor:** Carlos Alberto Nunes Cosenza

**Número de Créditos:** 3

**Sala Prevista:** online

**Horário:** Terça feira às 9h30

+Fundamentais Operações de Lógica Fuzzy, Princípio da Decomposição, Princípio de Extensão, Números Fuzzy L-R, Raciocínio Fuzzy, Métodos de Raciocínio Fuzzy, Sistema de Inferência Fuzzy para Identificação e Prevenção do Corona Vírus, Lógica Fuzzy em Diagnóstico Médico, Funções de Pertinências Gaussianas para Medir Graus Severidade em Diagnóstico usando Categorias Linguísticas. Palestras de Especialistas

### Forma de Avaliação

Resenhas e artigos

### Referências

- [1]. Kazuo Tanaka, Fuzzy Logic for Pratical Applications, Springer qualquer edição;
- [2]. Timothy Ross, Fuzzy Logic in Engineering , qualquer edição, Artigos pertinentes

## [COP860] Métodos Quantitativos em Gestão de Operações

**Professor:** Virgilio Jose Martins Ferreira Filho

**Número de Créditos:** 3

**Sala Prevista:** A que o programa disponibilizar

**Horário:** 3as feiras de 13:00 as 16:00

Tópicos

1. Introdução
2. Gestão de Estoques

- (a) Lote Econômico e variações
  - (b) Demanda discreta - Lot sizing problem
  - (c) Modelos Probabilísticos - Prob. Jornaleiro
  - (d) Sistemas  $(s,S)$ ,  $(R,Q)$ ;
  - (e) Sistemas com múltiplos elos.
  - (f) Problemas de Estoques combinados (localização / roteamento)
3. Noções de Previsão de demanda
4. Problemas de Scheduling
- (a) Notação, Medidas de Performance
  - (b) Problemas básicos com 1 máquina
  - (c) Formulações PLIM/Prog. Dinâmica
  - (d) Problemas  $1/Prec/Lmax - 1/Rj/Lmax$
  - (e) Heurísticas

## Forma de Avaliação

Duas listas de exercícios e 2 trabalhos em forma de artigo com apresentação

## Referências

- [1]. FERREIRA FILHO, V.J.M. Gestão de Operações e Logística na Produção de Petróleo. 1<sup>a</sup> Ed. Rio de Janeiro, Elsevier Editora, 2016.
- [2]. Makridakis, S., Wheelwright, S., & Hyndman, R. (1997). Forecasting: Methods and applications (pp. 1–656). Wiley.
- [3]. Montgomery, D. C., Jennings, C. L., & Kulahci, M. (2011). Introduction to Time Series Analysis and Forecasting. Wiley Series in Probability and Statistics.
- [4]. GARCIA, REIS, MACHADO E FERREIRA FILHO, Gestão de Estoques: Otimizando a Logística e a Cadeia de Suprimentos, Ed. Interciência, 2006.
- [5]. SILVER E., RYCKE D., PETERSON R. Inventory Management and Production Planning and Scheduling. 3. ed., New York, John Wiley & Sons, 1998.
- [6]. HAX A.C., CANDEA D. Production and Inventory Management. Prentice-Hall, 1984.
- [7]. AXSATER, S. Inventory Control, Springer, 2015
- [8]. Pinedo, M. L.; “Scheduling: Theory, algorithms and system”; Springer; 2010.
- [9]. Baker, K.R. “Introduction to sequences and scheduling problems”; Wiley, 1974.
- [10]. Conway, R.W.; Maxwell, W.L. Miller, L.W.; “Theory of scheduling”; Dover Publications; 2003.
- [11]. French, S.; “Sequencing and scheduling: An introduction to the mathematics of the job shop”; Ellis Horwood, 1982.

---

## [COP809] Ciência de dados aplicada à gestão da cadeia de suprimentos

**Professor:** Pedro Senna e Lino Marujo

**Número de Créditos:** 3

**Sala Prevista:** F125

**Horário:** Segundas-feiras de 10h às 13h

Introdução à logística e gestão da cadeia de suprimentos, coleta e limpeza de dados, estatística descritiva, técnicas de aprendizado supervisionado, aprendizado não-supervisionado, curva roc, big data.

### Forma de Avaliação

Trabalhos e seminários

### Referências

- [1]. JAMES, G. M.; WITTEN, D.; HASTIE, T.; TIBSHIRANI, R. An introduction to statistical learning with applications in R. Springer, 2013.
- [2]. HAN, J.; KAMBER, M.; PEI, J. Data Mining concepts and techniques. Elsevier, 2012.
- [3]. LANTZ, B. Machine Learning with R. Packt Publishing, 2013
- [4]. Artigos
- [5]. Slides

CPP755 - Etnometodologia e ação conversacional

3 créditos

Sala: F107

Dia e hora: Terças 09:00 As 12:00

Professor: Mario Vidal

Ementa: O conceito de ação conversacional. O pensamento e a linguagem. A linguagem e a ação. A etnometodologia. A análise da conversa como método etnometodológico. Análise sequencial da conversa. A matriz de Inclusão de comentários. Aplicações em Ergonomia e em Projeto de processos de trabalho

Referências:

1. Vitkosky L. S. A construção do pensamento e da linguagem, Martins fontes, São Paulo, 2001
2. Lynch, M. (2019). Garfinkel, Sacks and formal structures: Collaborative origins, divergences and the history of ethnomethodology and conversation analysis. *Human Studies*, 42(2), 183-198.
- 3 - Koschmann, T. (2018). Ethnomethodology: Studying the practical achievement of intersubjectivity. In *International handbook of the learning sciences* (pp. 465-474). Routledge:
- 4- Maia, S., Gomes, D., Perin, P., & Lima, F. (2020). *Análise da Conversação: Teoria e Prática*. Editora Appris.