
Editorial

Caros Leitores,

O número 4 do volume 17 da *Gestão & Produção* chega diversificado e distribuído entre as áreas científicas de estratégia e organização do trabalho, pesquisa operacional e métodos quantitativos, qualidade e planejamento e controle de produção e logística. É uma edição composta por quinze artigos de autores procedentes de dezessete organizações de ensino, pesquisa e extensão do Brasil.

O primeiro artigo é de autoria de Marcus Souza, do Departamento de Engenharia Industrial da PUC do Rio de Janeiro, Reinaldo Souza, do Departamento de Engenharia Elétrica, e José Pessanha, do Instituto de Matemática e Estatística, ambos da mesma universidade. É um artigo que mostra medidas de eficiência para 40 distribuidoras de energia elétrica que operam no setor elétrico brasileiro. As medidas foram obtidas por modelos de análise envoltória de dados (DEA) e modelos de fronteira estocástica (SFA), duas técnicas que podem mitigar a assimetria de informação e aprimorar a habilidade do agente regulador em comparar os desempenhos das distribuidoras, requisitos fundamentais em esquemas de regulação incentivada. As duas abordagens são apresentadas e os resultados obtidos pelos diferentes modelos são comparados.

O segundo artigo é de Pedro Oprime, Rafael Monsanto e Júlio Donadone, do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de São Carlos. Trata-se de uma análise de projetos de melhoria contínua desenvolvidos por empresas industriais brasileiras com base na abordagem/programa de Manutenção Produtiva Total (*Total Productive Maintenance*, TPM) e em Qualidade Total (*Total Quality Management*, TQM). As variáveis estudadas nas análises dos projetos foram as seguintes: i) complexidade dos projetos; ii) seus objetivos específicos, iii) as estratégias competitivas relacionadas; iv) o aprendizado organizacional obtido; v) as ferramentas e os principais pilares do TPM implementados. Selecionou-se para estudo projetos considerados de sucesso por suas empresas. Ao todo, analisou-se 42 projetos de 12 diferentes empresas que representaram diversos segmentos industriais do Brasil.

No terceiro artigo, Guilherme Manieri e Débora Ronconi, da Poli-USP (Universidade de São Paulo), tratam do problema de programação de tarefas no ambiente *flowshop* flexível envolvendo datas de entrega, com o objetivo de minimizar o *makespan*. Com o aumento dos níveis de exigência dos clientes, as pesquisas que buscam atender datas de entrega têm se tornado importantes para ambientes de manufatura. O artigo analisa o problema de minimização do atraso total no ambiente *flowshop* flexível. Novas regras de despacho (também conhecidas como regras de liberação), baseadas nas regras *Earliest Due Date* (EDD) e *Modified Due Date* (MDD), são propostas e avaliadas em um grupo de 4.320 problemas teste.

O quarto artigo é de autoria de Fábio Zamcópé, Leonardo e Sandra Esslin, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, e Adhemar Dutra, do Programa de Mestrado em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina. É um trabalho que propõe construir um modelo para avaliar o desempenho de Operadores Logísticos, considerando o aperfeiçoamento contínuo da cadeia com foco nas necessidades dos clientes. Assim, foi desenvolvido um estudo de caso em uma empresa têxtil paranaense de médio porte, utilizando como instrumento de intervenção a MCDA-C (Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão – Construtivista), por essa possibilitar: i) a identificação dos aspectos considerados como mais importantes na cadeia logística da empresa em análise; ii) a construção de escalas para mensurar o quanto o operador logístico está contribuindo em cada uma destas propriedades; e iii) ter um processo para o operador aperfeiçoar o seu desempenho. O modelo de avaliação construído permitiu gerar estratégias de aperfeiçoamento para a cadeia logística da empresa analisada.

O quinto artigo - de Nickel, Ferreira, Forcellini, Santos e Silva, do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina – enfoca as etapas iniciais do processo de desenvolvimento de produtos, considerando-as fundamentais para o sucesso de um novo bem no mercado. De modo mais específico,

os autores tratam da etapa conhecida como projeto informacional. O fator complicador é que, durante essa fase do desenvolvimento, as diversas especificações e atributos do produto são definidos por se lidar com uma infinidade de critérios de escolha, com base nas necessidades dos clientes. O artigo propõe uma nova sistematização da fase de projeto informacional, adequando-a aos métodos e ferramentas propostos pelas metodologias da decisão que tratam de problemas com múltiplos critérios, de modo a contribuir para a melhoria da prática de projeto nas suas fases iniciais.

Marco Silva Neto, Rosângela Villwock, Sérgio Scheer, Maria Steiner e Andréa Dyminski, da Universidade Federal do Paraná, são os autores do sexto artigo. Eles apresentam um estudo no qual foram utilizados algoritmos de Mineração Visual de Dados (MVD), integrando técnicas de Mineração de Dados (MD) com técnicas de Visualização de Informação (VI), para analisar estes dados de instrumentação. O principal objetivo é estabelecer relações existentes entre diferentes instrumentos, possibilitando identificar as falhas indesejáveis no sistema de monitoramento e possíveis danos à segurança e integridade da barragem. Um maior número de informações pôde ser extraído mais facilmente quando diferentes técnicas de VI, juntamente com as de MD, foram aplicadas aos dados. A análise visual dos dados mostrou-se eficiente ao acelerar a detecção de anomalias, representando uma valiosa ferramenta de apoio à tomada de decisões.

O artigo de Fernando de Souza, da Unesp de Bauru, e Humberto Baptista, da Goldratt Schools, apresenta o método S-DBR (*Simplified Drum-Buffer-Rope*) para planejamento da produção e sua correspondente abordagem de controle da produção denominado Gerenciamento do Pulmão. Eles são abordados em ambientes de produção sob encomenda (MTO - *make to order*), com suas principais características, pressupostos e diferenças em relação ao método DBR clássico. É também apresentada uma proposta complementar ao método S-DBR para estabelecer promessas de entregas urgentes mantendo elevada probabilidade de entrega no prazo.

O oitavo artigo é de José Tálamo, do Departamento de Engenharia de Gestão da Universidade Federal do ABC, e de Marly de Carvalho,

do Departamento de Engenharia de Produção da Poli-USP. Os autores abordam os fatores motivadores e críticos ao sucesso de estruturações de redes de cooperação com foco em inovação. Para isso, os autores desenvolveram um estudo exploratório em três redes de cooperação intensivas em tecnologia, que aglutinam ao todo quinze empresas. Os resultados obtidos demonstraram que a estruturação, na forma de redes de cooperação, traz resultados efetivos às empresas integrantes, dotando-as de competitividade e flexibilidade frente aos desafios de mercado. Isso exige amadurecimento tanto da rede de cooperação quanto dos próprios empresários que a integram, a fim superarem suas próprias dificuldades culturais, evitando barreiras ao aprendizado e ao perfil sinérgico.

O nono artigo, de Melise Bouroullec e Luiz Fernando Paulillo, do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de São Carlos, mostra mecanismos de governança complementares aos contratos que foram desenvolvidos em canais de negociação do comércio justo internacional de suco de laranja. Esses mecanismos (como compartilhamento de recursos ou formas distintas de liderança) foram construídos por organizações de citricultores brasileiros e tornaram-se vitais para os avanços das negociações com compradores europeus e para aprovações dos certificadores internacionais no comércio justo internacional.

José Ribeiro, Cássio Machado e Maria Tinoco, do Departamento de Engenharia de Produção e Transportes da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, escrevem o décimo artigo. Ele apresenta a construção de um modelo de relacionamento entre os determinantes de satisfação de clientes de serviços bancários e as identificações dos principais atributos que afetam a qualidade percebida. Para isto, foram aplicadas duas pesquisas descritivas. Na primeira fase das pesquisas, utilizou-se uma abordagem para identificar as relações entre determinantes e construir o modelo de satisfação dos clientes. Na segunda fase, foram levantados e hierarquizados os principais atributos de qualidade percebida do ponto de vista dos consumidores.

Bráulio Oliveira e Maria Gouvêa, do Departamento de Administração da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo (FEA/USP), são os autores do décimo primeiro artigo deste número de G&P. O obje-

tivo é verificar se a Responsabilidade Social Empresaria é importante nas decisões de compra dos consumidores, e o quão importante ela é frente a outros fatores. Para tanto, além da revisão bibliográfica dos assuntos pertinentes ao tema, foi realizada uma pesquisa de campo em duas etapas: uma exploratória, de natureza qualitativa, a fim de se levantar os fatores relevantes para a decisão de compra, e outra conclusiva descritiva, de natureza quantitativa, com amostragem probabilística, com pós-graduandos de uma universidade paulista. Os resultados apontam que as ações sociais são menos importantes do que outros fatores considerados na pesquisa para as decisões de compra. Apontam, também, que apenas uma pequena parcela da população considerada conhece as ações sociais às quais os produtos e as empresas focadas estão vinculadas.

O décimo segundo artigo é de Gérson Tonini, da Fundação Universidade Regional de Blumenau, e Ricardo Zanchett, da Universidade do Oeste de Santa Catarina. Trata-se de um trabalho para averiguar as principais dimensões da qualidade em serviços logísticos e o modo de uma empresa poder utilizar a avaliação da satisfação de seus clientes. Isso pode ser feito, com os diversos atributos do serviço, para direcionar esforços de melhoria e aumentar a lealdade de seus clientes, utilizando uma combinação da análise de importância e desempenho e do modelo Kano de qualidade. O estudo proposto caracteriza-se como uma pesquisa descritiva quantitativa. Foram pesquisados 177 clientes usuários dos serviços de uma empresa logística, por meio de um questionário com 22 atributos. Os resultados demonstram que, para evitar erros de avaliação, os esforços de melhoria devem levar em consideração a relação não linear entre o desempenho dos atributos do serviço e as satisfações dos clientes.

O artigo de Livia Oliveira e Helder Costa, da Universidade Federal Fluminense, e Eduardo Shimoda, da Universidade Candido Mendes, apresenta uma abordagem para avaliação de percepção quanto ao impacto do Mestrado Profissional sobre o perfil de seu egresso. A proposta foi aplicada a uma situação específica através de questionário, elaborado a partir de aspectos garimpados na revisão bibliográfica realizada, para coleta de dados entre alunos, chefes desses alunos, professores e coordenadores de mestrados profissionais classificados na área de Engenharias III pela CAPES.

Tarcisio Saurin, José Luis Ribeiro e Giuliano Marodin, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Transportes da Universidade Federal do Rio Grande do Sul mostram, no décimo quarto artigo, um levantamento do processo de implantação da produção enxuta em 47 empresas do Brasil e do exterior. Os resultados, junto com as observações mais relevantes levantadas pelos pesquisadores nessas empresas, permitiram identificações das necessidades e oportunidades para pesquisas sobre a implantação da produção enxuta.

O último artigo deste número de G&P, de Cláudio Rodrigues e Oswaldo Truzzi, da Universidade Federal de São Carlos, e Márcia Terra da Silva, da Poli-USP, objetiva argumentar o enquadramento das atividades desenvolvidas pela perícia criminal como um processo de operações em serviços que ocorre em uma rede inter-organizacional que pode incrementar o valor da imparcialidade da Justiça Criminal entregue aos seus principais destinatários. Tomando-se o serviço de perícia criminal em Minas Gerais como estudo de caso, os autores analisaram o valor a partir da perspectiva das conseqüências para os destinatários e dos recursos utilizados para produzi-las.

Espero que apreciem esta edição. Boa Leitura!

Luiz Fernando Paulillo
Editor-Chefe

Moacir Godinho Filho
Editor-Adjunto