

de melhoria contínua está, assim como, orientação de como é possível expandir essa capacidade.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: Qualidade, Melhoria Contínua, Instrumento de Avaliação

Dia 31/out Hora 16:30 Saguão - SP2 Qualidade, Gestão Econômica & Gestão Ambiental

### **Proposta de uso conjunto do BSC e QFD no estabelecimento de conjunto de indicadores de desempenho para suprir exigências da norma ISO 9001 versão 2000**

Alexandre Gustavo Sabino (UFRGS), Flávio Sanson Fogliatto (UFRGS)

Este artigo apresenta uma proposta de utilização conjunta do BSC (Balanced Scorecard - Quadro Balanceado de Indicadores) e do QFD (Quality Function Deployment - Desdobramento da Função Qualidade) no estabelecimento e priorização de indicadores de desempenho para fins de planejamento estratégico em empresas. A proposta foi motivada pela necessidade do estabelecimento de indicadores de desempenho em uma empresa prestadora de serviços de remanufatura de autopeças, de modo a satisfazer as exigências da norma ISO 9001:2000. A utilização da metodologia do QFD como etapa final na implementação do BSC no estudo de caso permitiu a priorização de indicadores de desempenho de acordo com o seu potencial de suprimento das exigências da norma ISO 9001:2000.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: Balanced scorecard, Indicadores de desempenho, QFD, ISO 9001:2000

Dia 31/out Hora 14:00 Sala 709 - ST16 Gestão da Qualidade 2

### **Responsabilidade social corporativa: a inserção de um novo elemento na composição do sistema integrado de gestão**

Eloy Carlos Heringer Frossard (UFJF), Ricardo Rodrigues Silveira de Mendonça (UFJF), Elcemir Paço-Cunha (UFJF), Micheli Soares Alves (UFJF)

A proposta deste trabalho teórico é sugerir a ampliação do escopo normativo dos chamados sistemas integrados de gestão, tomando por base a inserção da responsabilidade social através da adoção da norma SA8000. A imersão bibliográfica permitiu constatar que estes sistemas apresentam configurações normativas atreladas apenas às funções qualidade, meio ambiente e saúde e segurança ocupacional. Portanto, a intenção declarada neste esforço redacional visa sensibilizar as organizações para a presença de um novo paradigma de gestão que pressupõe atenção e mobilização frente a múltiplas demandas sociais, muitas das quais geradas por elas através dos impactos advindos da realização de suas atividades.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: Gestão, Sistemas, Responsabilidade Social

Dia 31/out Hora 16:30 Saguão - SP2 Qualidade, Gestão Econômica & Gestão Ambiental

### **Técnicas e ferramentas utilizadas em empresas que aplicam o programa seis sigma no Brasil: resultados de uma survey**

João Marcos Andrietta (UNIMEP), Paulo Augusto Cauchick Miguel (UNIMEP - USP), Nelson Carvalho Maestrelli (UNIMEP)

O Programa Seis Sigma é uma iniciativa adotada atualmente por muitas empresas e sua aplicação ocorre por meio de um processo altamente disciplinado e orientado para o desenvolvimento e entrega de produtos e serviços com elevado padrão de qualidade. O Seis Sigma tem uma abordagem sistemática, que visa conseguir a eliminação de falhas e de erros, a diminuição dos ciclos de produção, o aumento da produtividade e a redução na variação dos processos. Tais aspectos são atingidos pela utilização de diversas técnicas e ferramentas, que buscam definir os problemas

e as situações que necessitam ser melhoradas, coletar dados para medir e analisar os resultados e as informações obtidas, empreender melhorias nos processos e, finalmente, controlar ou redesenhar os processos ou produtos existentes, com a finalidade de aperfeiçoá-los, gerando um ciclo de melhoria contínua. No Brasil, o Seis Sigma é divulgado há cerca de dez anos, mas apesar desse tempo de utilização, existe escassez de informações abrangentes, especialmente de como ocorre a sua aplicação no país. Diante desse fato e considerando a relevância do assunto, foi conduzida uma pesquisa de campo do tipo survey, que tem parte dos resultados apresentados neste trabalho, especialmente no que tange a utilização das técnicas e ferramentas utilizadas em empresas que aplicam o programa Seis Sigma no Brasil. O trabalho concluiu que um dos indicadores de sucesso na utilização do Seis Sigma é se estruturar em técnicas e ferramentas que ofereçam dados mensuráveis e confiáveis.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: Seis Sigma, técnicas e ferramentas, DMAIC

Dia 31/out Hora 14:00 Sala 709 - ST16 Gestão da Qualidade 2

### **Um perfil do sistema de gestão das micro e pequenas empresas da região da Quarta Colônia de imigração italiana do Rio Grande do Sul**

Alberto Souza Schmidt (UFSM), Claudio Eduardo Ramos Camfield (UFSM), Leoni Pentiado Godoy (UFSM), Lorena Vicini (UFSM), Rosemar Balconi Carneiro (UFSM)

O presente artigo traça um panorama do sistema de gestão das Micro e Pequenas Empresas da região da Quarta Colônia de Imigração Italiana do Rio Grande do Sul. Os dados são provenientes dos relatórios do Programa de Extensão Empresarial 2001/2002 da Universidade Federal de Santa Maria.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: práticas de gestão, micro e pequenas empresas

Dia 31/out Hora 16:30 Saguão - SP2 Qualidade, Gestão Econômica & Gestão Ambiental

### **Uma proposta metodológica para a avaliação da qualidade: um estudo de caso em uma unidade distribuidora de combustíveis**

Alander Ornellas Machado (UENF), Rodrigo Resende Ramos (UENF), Ailton da Silva Ferreira (UENF)

Este artigo tem por objetivo propor uma metodologia geral e simplificada para a avaliação da qualidade e proposição de melhorias voltadas para micro, pequenas e médias empresas independentemente de seus setores e segmentos de atuação. Primeiramente será efetuada uma pequena introdução teórica para contextualizar e embasar a proposta metodológica em si. Após a descrição da metodologia será apresentado um estudo de caso realizado em uma pequena empresa de venda de combustíveis, onde se pretende analisar seus resultados alcançados, a eficácia da metodologia e possíveis lacunas.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: Qualidade, Metodologia, Avaliação

Dia 31/out Hora 16:30 Saguão - SP2 Qualidade, Gestão Econômica & Gestão Ambiental

## **2.2. Engenharia da Qualidade**

### **A synthetic control chart for monitoring the process mean and variance**

Marcela Aparecida Guerreiro Machado (UNESP), Antônio Fernando Branco Costa (UNESP), João Welliandre Carneiro Alexandre (UFC)

The joint and R charts are used for detecting assignable cause(s) that change the process. However, they are not reliable in identifying which parameter, mean and/or variance, the assignable cause effectively changed. In practice, the speed with