

Dia 31/out Hora 14:00 Saguão - SP1 Gerência de Produção & Engenharia do Produto

### **Reorganização da prestação de serviços de bibliotecas universitárias**

Rodrigo Luiz Vieira (USP), Márcia Terra da Silva (USP)

Este trabalho discute o processo de reposicionamento do sistema de operações em uma instituição que percebe a necessidade de alterar o conceito de serviço. É o caso de bibliotecas universitárias, em que o público alvo mudou; a instituição a que serve, a Universidade, atravessa período de transição, colocando novas demandas ao seu funcionamento, e o próprio "negócio" se altera, pois com o evento da Internet, a armazenagem de livros deixa de ter sentido. Foi feito um estudo de caso numa biblioteca de universidade pública com vários ramais de atendimento ao usuário. Inicialmente, duas consequências eram buscadas: maior eficiência no uso de recursos e adequação do serviço às necessidades de seus usuários. Para isso, pesquisou-se alternativa ao conceito de serviço e parâmetros que influenciam a operação. Em seguida, procurou-se conhecer o usuário através de várias ferramentas: questionários aplicados nas bibliotecas setoriais, entrevistas pessoais, formulários eletrônicos com diferentes grupos de usuários e uma pesquisa de satisfação. Uma solução avaliada foi a unificação dos ramais em um único prédio, que melhora a eficiência dos recursos mas a distancia do usuário.

Área: Gerência de Produção / Organização do Trabalho

Palavras-chave: Operações de serviços, Bibliotecas, Pesquisa de satisfação

Dia 31/out Hora 10:00 Sala 704 - ST3 Organização do Trabalho

### **Um estudo de caso na indústria de fertilizantes sobre a importância dos Verdadeiros Líderes da Mudança (Real Change Leaders - RCL's) na promoção da inovação tecnológica**

Adriane Hartman (CEFET/PR), Fábio Gomes da Silva (CEFET/PR), Dalcio Roberto dos Reis (CEFET/PR), Luiz Alberto Pilatti (CEFET/PR)

O presente trabalho visa destacar a importância da existência dos Verdadeiros Líderes da Mudança (Real Change Leaders - RCL's), nos processos de inovação tecnológica das empresas. O objetivo do trabalho, é realizar o levantamento dos benefícios alcançados, com a implantação de sistemas inovadores, através do trabalho dos RCL's. Para o desenvolvimento do trabalho, foi realizado um estudo de caso, através de entrevistas e observações em uma das indústrias de fertilizantes da região de Ponta Grossa - PR. Constatou-se com o resultado da pesquisa, que a atividade dos RCL's gera uma maior interação entre as pessoas, promove uma alavancagem para a mudança de atitudes, e consequentemente, proporciona uma maior produtividade nos diversos setores da empresa.

Área: Gerência de Produção / Organização do Trabalho

Palavras-chave: Inovação Tecnológica, Verdadeiros Líderes da Mudança (RCL's), Produtividade

Dia 31/out Hora 10:00 Sala 704 - ST3 Organização do Trabalho

## **1.14. Engenharia de Métodos**

### **Gestão por Processos e a Gestão de Projetos: Um Modelo Gerencial para Alocação de Recursos**

Marco Aurélio Moroni (UFRGS), Peter Bent Hansen (PUCRS)

Nos processos de negócios dos dias atuais, a antiga visão funcional tem dado lugar à visão por processos. Nesta abordagem, diversos departamentos de uma organização executam etapas distintas de processos corporativos que cruzam a organização horizontalmente. Além dos processos de negócios, algumas organizações apresentam necessidade de implantação de projetos específicos. No