



**DOCUMENTO COM CONFIDENCIALIDADE ATÉ**  
*Prazo indeterminado*

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**  
**MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**MIGUEL GUSTAVO LUVISON VENDRAMIN**

**IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS PARA TOMADAS DE DECISÃO E MELHORIAS**  
**NO ATENDIMENTO**

**BENTO GONÇALVES**

**2019**

**MIGUEL GUSTAVO LUVISON VENDRAMIN**

**IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS PARA TOMADAS DE DECISÃO E MELHORIAS  
NO ATENDIMENTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. Dr. Roque Alberto Zin

**BENTO GONÇALVES**

**2019**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Universidade de Caxias do Sul  
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

V453i Vendramin, Miguel Gustavo Luvison  
Implantação de processos para tomadas de decisão e melhorias no  
atendimento / Miguel Gustavo Luvison Vendramin. – 2019.  
79 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa  
de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2019.

Orientação: Roque Alberto Zin.

1. Serviços ao cliente. 2. Processo decisório. 3. Manutenção. 4.  
Mantenabilidade (Engenharia). I. Zin, Roque Alberto, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 658.64

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)  
Carolina Machado Quadros - CRB 10/2236

**MIGUEL GUSTAVO LUVISON VENDRAMIN**

**IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS PARA TOMADAS DE DECISÃO E MELHORIAS  
NO ATENDIMENTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Produção.

**Aprovado em 21 de maio de 2019.**

**Banca examinadora**

---

Prof. Dr. Roque Alberto Zin (orientador)  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof. Dr. Ademar Galelli  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Cíntia Paese Giacomello  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof. Dr. Roberto Birch Gonçalves  
Universidade de Caxias do Sul – UCS