



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
CÂMARA DE GRADUAÇÃO

PROGRAMA ANALÍTICO

DISCIPLINA

Código: IS - 105	GESTÃO DE PROCESSOS
Créditos : 04 T- 0P	Carga Horária: 60 horas/semestre

**Cada crédito Teórico ou Prático corresponde a 15 horas-aula*

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

PROFESSOR(ES): Dr João Luís Alves Pinheiro SIAPE 1217219 E-mail: jl@ufrj.br

OBJETIVOS:

GERAL

- Fundamentar e capacitar o profissional na modelagem dos processos de negócio de uma organização e na condução de projetos de implantação ou de melhoria dos processos de negócios.

ESPECÍFICOS

- Explicar o que é Gestão por processo com vistas a incorporá-los as praticas da organização.
- Selecionar e aplicar técnicas de mapeamento de processos.
- Discutir as principais metodologias e técnicas para gestão dos processos de negócios
- Utilizar ferramentas para melhoria dos processos e aumento da vantagem competitiva.

EMENTA:

Processos. Integração. Metodologias, técnicas e ferramentas para a racionalização de processos organizacionais. Processos e a estrutura organizacional. Gráficos organizacionais: Organogramas, Fluxogramas, Sociograma e QDT. Técnicas ou critérios de estruturação. Técnicas de manualização. Layout. Arquitetura Organizacional. Ferramentas de modelagem. Análise e redesenho de processos. Proposição de mudanças e melhorias das organizações. O papel das pessoas na gestão de processos. Técnicas de gestão de processos. Uso de Tecnologias de Informação na Gestão de Processos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. Processos de Negócio
 - 1.1 Definição de processos
 - 1.2 Processo x Projeto
 - 1.3 Processos de Negócio
2. Introdução a gestão de processos
 - 2.1 Definições de Gestão por Processo
 - 2.2 Organização Funcional x Organização Por Processo
 - 2.3 Identificação dos Processos Classificação dos Processos

- 2.4 A organização e suas Unidades de Negócios
- 3. Visão Estratégica
 - 3.1 Estratégia Empresarial
 - 3.2 Os processos e a cadeia de valor agregado
 - 3.3 A gestão de processos como diferencial competitivo;
 - 3.4 O papel de processos para a implementação da estratégia
- 4. Modelagem dos Processos de Negócio
 - 4.1 Levantamento de processos
 - 4.2 Modelos
- 5. Ferramentas de Modelagem de Processos
 - 5.1 Introdução – o que são, propósito e como funcionam
 - 5.2 Apresentação de ferramentas
- 6. Metodologia de Modelagem de Processos
 - 6.1 Planejamento do levantamento
 - 6.2 Execução do levantamento
 - 6.3 Análise e simplificação do processo
 - 6.4 Estabelecimento das medidas do processo
 - 6.5 Padronização do processo Implantação e ajustes
 - 6.6 Estudo de Caso
- 7. Implantação do gerenciamento do processo
 - 7.1 Escolha do processo
 - 7.2 Definição da estratégia
 - 7.3 Treinamento e Capacitação
 - 7.4 Mapeamento das funções do processo
 - 7.5 Criação do Painel de Controle
 - 7.6 Reuniões de controle
 - 7.7 Melhoria contínua do processo
- 8. Avaliação de Desempenho dos Processos
 - 8.1 Conceituação avaliação de desempenho e indicadores
 - 8.2 Objetivos dos indicadores
 - 8.3 Características de um indicador
 - 8.4 Tipos de indicadores
 - 8.5 Exemplo de indicadores
 - 8.6 Construção do sistema de indicadores
- 9. Profissionais da área de processo de negócio
 - 9.1 Gestor do Processo de negócio
 - 9.2 Escritório de gestão por processo
 - 9.3 Áreas de apoio
- 10. Padrões para gestão de Processo
 - 10.1 Conceito de conformidade
 - 10.2 Apresentação dos referenciais de conformidade

BIBLIOGRAFIA: *(usar normas ABNT para as citações)*

BÁSICA:

BARBARÁ, Saulo (org.). Análise e melhoria de processos de negócios. São Paulo: Atlas, 2015.

CRUZ, Tadeu. Sistemas, métodos e processos: Administrando organizações por meio de processos de negócios. 3ª. São Paulo: Atlas, 2019

REBOUÇAS DE OLIVEIRA, Djalma de P.. Administração de processos: conceitos, metodologias e práticas. 5ª. São Paulo: Atlas, 2018.

DE SORDI, José O. Gestão por processo: uma abordagem da moderna administração. 2ª. Saraiva, 2008

COMPLEMENTAR:

ALMEIDA, Léo G. Gestão de processos e a gestão estratégica. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

CURY, Antônio. Organização e métodos. São Paulo: Atlas, 2017.

LAURINDO, F.; ROTONDARO, R. Gestão integrada de processos e da tecnologia da informação. São Paulo, Atlas, 2016.

TACHIZAWA, Takeshy; SCAICO, Oswaldo. Organização Flexível. Qualidade na Gestão por Processos. 2ª. São Paulo: Atlas, 2019