



Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Ciência da Informação
PLANO DE ENSINO (2021.2) – CIN7309

1. IDENTIFICAÇÃO

Curso: Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Disciplina: CIN7309 Gestão de Processos Organizacionais

Horário: Segunda e Quarta-feira, das 8h20 às 10h

Professor: Dr. Rogério da Silva Nunes

Carga horária semestral: 72 H/A - 4 créditos

Carga horária síncrona: 58h

Carga horária assíncrona: 14h

2. EMENTA

Gestão dos processos como uma abordagem na gestão das organizações. Conceitos básicos da gestão dos processos: conceitos e classificação. Principais processos nas organizações. Tecnologias orientadas para otimização de processos organizacionais. Mapeamento de Processos. Desenho, arranjo físico, análise de fluxos e a gestão dos processos. Padronização, manualização e tecnologia da informação nos processos. O papel dos processos na Gestão da Qualidade. Inovação e metodologias de análise e melhoria de processos.

3. OBJETIVOS

A disciplina pretende desenvolver a percepção da gestão com base nos processos em substituição à abordagem tradicional com base na estrutura organizacional. A partir de tal percepção, desenvolver capacitações que permitam:

- Identificar a necessidade de aperfeiçoamento de processos;
- Analisar técnicas compatíveis com o contexto organizacional em estudo;
- Compreender os elementos que subsidiam a análise e melhoria dos processos;
- Aplicar uma metodologia de mapeamento de processos; e
- Propor melhorias na gestão dos processos organizacionais.

4. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Unidade 1 – Introdução à abordagem da gestão por processos

- Fundamentação na Teoria Geral dos Sistemas
- As organizações e seus subsistemas de gestão

Unidade 2 – Conceitos básicos da gestão por processos

- O que é um processo?
- Elementos, características e classificação dos processos.
- Vocabulário técnico da gestão por processos.

Unidade 3 – Análise e modelagem de processos

- Ferramentas de modelagem de processos
- Metodologia de análise de processos
- Arranjo físico
- Fluxograma
- Manuais
- Mapeamento
- Documentação

Unidade 4 – Técnicas de modelagem de processos (BPM, BPMN, UML, IDEF, EPC, entre outras)

- Concepção, características e aplicabilidade;

- Vantagens e desvantagens
- Recomendações para a seleção da técnica mais adequada

Unidade 5 – A qualidade na gestão dos processos

- Entender o trabalho
- Arrumar a casa;
- Padronizar área de trabalho;
- Gerenciar manutenção e melhoria de resultados.

5. METODOLOGIA

O conteúdo da disciplina será distribuído em aulas síncronas e assíncronas.

- **Síncronas** - Utilização do chat do moodle e de conferenciaweb (as plataformas podem ser alteradas em função modificações na regulamentação ou problemas técnicos que inviabilizem sua utilização)

- **Assíncronas** – Vídeo aulas gravadas e realização das avaliações da disciplina acessadas e entregues através do moodle de acordo com o cronograma da disciplina.

Vídeo aulas e material de apoio (livros, vídeos, apresentações, entre outros) serão disponibilizados no moodle. Esclarecimentos e resolução de dúvidas ocorrerão durante as atividades síncronas.

A frequência será atribuída por presença nas atividades síncronas, que ocorrerão no horário previsto para a oferta da disciplina e é obrigatório, no mínimo, 75% de presença nas atividades síncronas para aprovação na disciplina. A frequência em cada atividade será disponibilizada no moodle e é responsabilidade do estudante acompanhar sua situação.

OBSERVAÇÕES:

a) Espera-se dos(as) discentes condutas adequadas ao contexto acadêmico. Atos que sejam contra: a integridade física e moral da pessoa; o patrimônio ético, científico, cultural, material e, inclusive o de informática; e o exercício das funções pedagógicas, científicas e administrativas, poderão acarretar abertura de processo disciplinar discente, nos termos da Resolução nº 017/CUn/97, que prevê como penalidades possíveis a advertência, a repreensão, a suspensão e a eliminação (desligamento da UFSC).

b) Devem ser observados os direitos de imagem tanto de docentes, quanto de discentes, sendo vedado disponibilizar, por quaisquer meios digitais ou físicos, os dados, a imagem e a voz de colegas e do(a) professor(a), sem autorização específica para a finalidade pretendida e/ou para qualquer finalidade estranha à atividade de ensino, sob pena de responder administrativa e judicialmente.

c) Todos os materiais disponibilizados no ambiente virtual de ensino-aprendizagem são exclusivamente para fins didáticos, sendo vedada a sua utilização para qualquer outra finalidade, sob pena de responder administrativa e judicialmente.

d) Somente poderão ser gravadas pelos discentes as atividades síncronas propostas mediante concordância prévia dos docentes e colegas, sob pena de responder administrativa e judicialmente.

e) A gravação das aulas síncronas pelo(a) docente deve ser informada aos discentes, devendo ser respeitada a sua liberdade quanto à exposição da imagem e da voz.

f) A liberdade de escolha de exposição da imagem e da voz não isenta o(a) discente de realizar as atividades avaliativas originalmente propostas ou alternativas, devidamente especificadas no plano de ensino.

g) Os materiais disponibilizados no ambiente virtual possuem licenças de uso e distribuição específicas, a depender de cada situação, sendo vedada a distribuição do material cuja licença não o permita, ou sem a autorização prévia dos(as) professores(as) para o material de sua autoria.

6. AVALIAÇÃO

Serão realizadas 4 (quatro) atividades de avaliação, definidas no cronograma da disciplina, sendo que a nota final será atribuída da seguinte maneira:

$$NF = \frac{A1 + A2 + A3 + A4(2 \times A5)}{5}$$

Onde:

NF = Nota final da disciplina;

A1 = 1ª avaliação da disciplina;

A2 = 2ª avaliação da disciplina;

A3 = 3ª avaliação da disciplina;

A4 = 4ª avaliação da disciplina

A5 = Avaliação final da disciplina, com peso 2 em relação às demais atividades.

Será considerado aprovado na disciplina o estudante que obtiver 75% de frequência nas atividades síncronas e média igual ou superior a 6 (seis) na nota final (NF).

Conforme a Resolução do Conselho Universitário 017/Cun/97, de 30/09/97:

- O aluno que obtiver nota final entre 3,0 e 5,5 e frequência suficiente poderá, ao final do semestre, realizar uma atividade de recuperação de todo o conteúdo.
- A nota final será calculada a partir da média simples entre a nota final obtida durante o semestre e a nota obtida na prova de recuperação.

7. ATENDIMENTO EXTRACLASSE – rogerio.sn@ufsc.br enquanto for na modalidade remota

8. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

DE SORDI, José Osvaldo. **Gestão de processos**: uma abordagem da moderna administração. São Paulo: Saraiva, 2008.

NUNES, Rogério da Silva. **Análise e melhoria de processos**. Florianópolis: CAD/MS, 2014.

VALLE, Rogério; OLIVEIRA, Saulo Barbará (orgs.) **Análise e modelagem de processos de negócio – foco na notação BPMN (Business Process Modeling Notation)**. São Paulo: Atlas, 2011.

8. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ARANTES, Nélío. **Sistemas de Gestão Empresarial**. São Paulo: Atlas, 1998.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC**: gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, métodos e processos**: administrando organizações por meio dos processos de negócios. São Paulo: Atlas, 2009.

DAYCHOUM, Merhi. **40+2 ferramentas e técnicas de gerenciamento**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

DIAS, Sérgio V. S. **Manual de controles internos**: exemplos de processos organizacionais. São Paulo: Atlas, 2010

GONÇALVES, José Ernesto Lima. As organizações são coleções de processos. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 1. p. 6-19, jan.-mar. 2000.

IBM do Brasil. **Enfoque de qualidade no processo de negócio**. Rio de Janeiro, 1990.

MENDONÇA, Ricardo R. S. **Processos Administrativos**. Florianópolis: CAD-UFSC, 2012.

PAIM, Rafael *et al.* **Gestão de processos**: pensar, agir, aprender. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PAVANI Jr., Orlando; SCUCUGLIA, Rafael. **Mapeamento e gestão por processos**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 2011.

SALERNO, M. **Projeto de organizações integradas e flexíveis**: processos, grupos e gestão democrática via espaços de comunicação-negociação. São Paulo: Atlas, 1999.

TACHIZAWA, T.; SCAICO, O. **Organização flexível**: qualidade na gestão por processos. São Paulo: Atlas, 1997

9. CRONOGRAMA DA DISCIPLINA				
SEMANA	DATA	FREQ	ATIVIDADE	INTERAÇÃO
1	25/10	2	Apresentação da disciplina	Videoconferência (S) (ConferênciaWeb)
2	27/10	2	Introdução à gestão por processos	Videoaula (A) Chat (S)
3	03/11	2	Fundamentação teórica	Chat (S)
4	08/11	2	As organizações e os subsistemas de gestão	Videoaula (A) Chat (S)
5	10/11	2	As organizações e os subsistemas de gestão	Chat (S)
6	17/11	2	1ª avaliação	Chat (S)
7	22/11	2	Origem e evolução histórica da gestão por processos	Videoaula (A) Chat (S)
8	24/11	2	Definição e classificação dos processos	Videoaula (A) Chat (S)
9	29/11	2	Elementos e características	Chat (S)
10	01/12	2	Vocabulário técnico	Vídeo aula (A) Chat (S)
11	06/12	2	O papel dos profissionais na gestão por processos	Chat (S)
12	08/12	2	Revisão de conteúdos	Chat (S)
13	13/12	2	A tecnologia da informação aplicada na gestão por processos	Vídeo aula (A) Chat (S)
14	15/12	2	2ª avaliação	Chat (S)
			Recesso	
15	31/01	2	Revisão de conteúdos	Chat (S)
16	02/02	2	Análise e modelagem de processos	Vídeo aula (A) Chat (S)
17	07/02	2	Análise e modelagem de processos	Chat (S)
18	09/02	2	Análise e modelagem de processos	Chat (S)
19	14/02	2	3ª avaliação	Chat (S)
20	16/02	2	Modelagem de processos	Videoaula (A) Chat (S)
21	21/02	2	Modelagem de processos	Chat (S)
22	23/02	2	Modelagem de processos	Chat (S)
23	02/03	2	Qualidade na gestão de processos	Videoaula (A) Chat (S)
24	07/03	2	Qualidade na gestão de processos	Chat (S)
25	09/02	2	4ª avaliação	Chat (S)
26	14/03	2	Seminário	Videoconferência (S) (ConferênciaWeb)
27	16/03	2	Seminário	Videoconferência (S) (ConferênciaWeb)
28	21/03	2	Recuperação	Chat (S)
29	23/03	2	Divulgação de notas – encerramento da disciplina	Chat (S)

Onde: (A) – Atividade assíncrona e (S) – Atividade síncrona