



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO – CED
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIN

PROGRAMA DE ENSINO

1 IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: **CIN7309 – Gestão de Processos Organizacionais**

Carga Horária Total: 72 h/a - 4 créditos

Carga Horária Teórica: 54 h/a - 3 créditos

Carga Horária Prática: 18 h/a - 1 crédito

Oferta: Ciência da Informação, Arquivologia, Biblioteconomia e áreas afins.

Pré-Requisito: sem pré-requisitos

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.

2 OBJETIVOS:

2.1 Objetivo Geral: Desenvolver a percepção da gestão com base nos processos em substituição à abordagem tradicional com base na estrutura organizacional

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1 Identificar a necessidade de aperfeiçoamento de processos

2.2.2 Analisar técnicas compatíveis com o contexto organizacional em estudo

2.2.3 Compreender os elementos que subsidiam a análise e melhoria dos processos

2.2.4 Aplicar uma metodologia de mapeamento de processo

2.2.5 Propor melhorias na gestão dos processos organizacionais.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

3.1 Introdução à abordagem da gestão por processos

3.1.1 – Fundamentação na Teoria Geral dos Sistemas

3.1.2 – As organizações e seus subsistemas de gestão

3.2 Conceitos básicos da gestão por processos

3.2.1 O que é um processo?

3.2.2 Elementos, características e classificação dos processos.

3.2.3 Vocabulário técnico da gestão por processos.

3.3 Análise e modelagem de processos

- 3.3.1 Ferramentas de modelagem de processos
- 3.3.2 Metodologia de análise de processos
- 3.3.3 Arranjo físico
- 3.3.4 Fluxograma
- 3.3.5 Manuais
- 3.3.6 Mapeamento
- 3.3.7 Documentação

3.4 Técnicas de modelagem de processos (BPM, BPMN, UML, IDEF, EPC, entre outras)

- 3.4.1 Concepção, características e aplicabilidade;
- 3.4.2 Vantagens e desvantagens
- 3.4.3 Recomendações para a seleção da técnica mais adequada

3.5 A qualidade na gestão dos processos

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

4 BIBLIOGRAFIA

4.1 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.

4.2 Bibliografia complementar

ARANTES, Nélio. **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.

DAVENPORT, T. **Reengenharia de processos**: como inovar na empresa através da tecnologia da informação. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

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.

HAMMER, M.; CHAMPY, J. **Reengenharia**: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da gerência. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

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.