



Universidade Federal de Santa Catarina  
PLANO DE ENSINO – 2024.2

### 1. IDENTIFICAÇÃO

**Curso:** Ciência da Informação.

**Disciplina:** CIN7309 Gestão de Processos Organizacionais

**Horário:** Segunda-feira (20h20) e Quarta-feira (18h30)

**Professor:** Dr. Rogério da Silva Nunes

**Carga horária semestral:** 72 H/A - 4 créditos

### 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: Fluxograma, Manuais, Mapeamento e 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

A oferta da disciplina ocorrerá em aulas presenciais, com suporte didático de materiais (conteúdo, vídeos, livros, entre outros) na plataforma moodle.

## 6. AVALIAÇÃO

Serão realizadas 5 (cinco) atividades de avaliação, sendo que a nota final será atribuída da seguinte maneira:

$$NF = \frac{A1 + A2 + A3 + A4 + (2 \times A5)}{6}$$

Onde:

NF = Nota final da disciplina;

A1 = 1ª avaliação da disciplina – data determinada no primeiro dia de aula;

A2 = 2ª avaliação da disciplina – data determinada no primeiro dia de aula;

A3 = 3ª avaliação da disciplina – data determinada no primeiro dia de aula;

A4 = 4ª avaliação da disciplina – data determinada no primeiro dia de aula.

A5 = Avaliação final da disciplina, com peso 2 em relação às demais atividades – data determinada no primeiro dia de aula.

Será considerado aprovado na disciplina o estudante que obtiver 75% de frequência nas aulas 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 – com data determinada no primeiro dia de aula;

- 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 – através do [rogerio.sn@ufsc.br](mailto:rogerio.sn@ufsc.br) ou

- Segunda-feira – 16h às 18h – sala do professor;
- Terça-feira – 18h às 19h – sala da pós-graduação do CSE;
- Quarta-feira – 16h às 18h – sala do professor;
- Quinta-feira – 19h às 11h30 – sala do professor.

## 8. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

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

JULIATO, Dante Luiz; QUEIROZ, Alexandre Hering de. **Gestão e melhoria de processos BPM – Orientações para aplicação da gestão e melhoria de processos nas organizações com abordagem sistêmica de implementação**. Ponta Grossa: Atena, 2023.

VALLE, Rogério; OLIVEIRA, Saulo Barbará (orgs.) **Análise e modelagem de processos de negócio – foco na notação BPMN (Business Process Modeling Notation)**. São Paulo: Atlas, 2013.

## 9. 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, 2013.

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.

DE SORDI, José Osvaldo. **Gestão de processos**: uma abordagem da moderna administração. São Paulo: Saraiva, 2012.

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.

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.,O.; SCUCUGLIA,R. **Mapeamento e gestão por processos**. S.Paulo: Makron Books, 2011

## CRONOGRAMA PREVISTO

Aulas	CH	ATIVIDADE
1	2	Apresentação da disciplina
2	2	Introdução à gestão por processos
3	2	Introdução à gestão por processos
4	2	Fundamentação teórica
5	2	A contribuição de Fayol
6	2	A contribuição de Fayol
7	2	As organizações e os subsistemas de gestão
8	2	As organizações e os subsistemas de gestão
9	2	<b>1ª avaliação</b>
10	2	Origem e evolução histórica da gestão por processos
11	2	Definição e classificação dos processos
12	2	Elementos e características
13	2	Vocabulário técnico
14	2	O papel dos profissionais na gestão por processos
15	2	A tecnologia da informação aplicada na gestão por processos
16	2	A tecnologia da informação aplicada na gestão por processos
17	2	<b>2ª avaliação</b>
18	2	Análise e modelagem de processos
19	2	Análise e modelagem de processos
20	2	Análise e modelagem de processos
21	2	Modelagem de processos
22	2	Modelagem de processos
23	2	Modelagem de processos
24	2	<b>3ª avaliação</b>
25	2	BPM – Metodologias e princípios
26	2	BPM – aplicações e características
27	2	Qualidade na gestão de processos
28	2	Qualidade na gestão de processos
29	2	Aplicações – casos práticos
30	2	Revisão de conteúdos
31	2	<b>4ª avaliação</b>
32	2	<b>Seminário</b>
33	2	<b>Seminário</b>
34	2	Divulgação de notas – revisão para a recuperação
35	2	<b>Recuperação</b>
36	2	Encerramento da disciplina – divulgação de notas.



Documento assinado digitalmente

Rogério da Silva Nunes

Data: 26/06/2024 11:24:41-0300

CPF: \*\*\*.184.280.\*\*

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>