

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS - ESAN
COORDENAÇÃO DE GESTÃO ACADÊMICA – COAC

DISCIPLINA: TÓPICO ESPECIAL INTERDISCIPLINAR XI

TEMA: Gestão do desempenho organizacional com foco em processos

Período: Noturno

Carga Horária: 102 horas/aula

Professor(a): Patricia Campeão

EMENTA DA DISCIPLINA:

Estudos de tópicos especiais sobre os fatos e fenômenos ligados à área da administração, no âmbito público ou privado, ou ainda aqueles interdisciplinares aos conteúdos de outras áreas das ciências auxiliares, com vistas ao enriquecimento da formação pessoal, profissional e científica do aluno. Abordagens diversas sobre os ambientes organizacionais, com vistas aos temas complexos de ordem emergencial ou conjuntural. Capacitação e desenvolvimento das habilidades e competências no direcionamento e aprofundamento da formação do administrador do Século XXI.

OBJETIVOS DA DISCIPLINA:

Desenvolver uma visão sistêmica das organizações dentro de uma perspectiva de processos, de forma a compreender e melhorar a integração de diferentes áreas da realidade organizacional. Fornecer conhecimento para a gestão de processos organizacionais de forma a garantir e melhorar o desempenho frente as mudanças no ambiente competitivo contemporâneo.

RESULTADOS ESPERADOS:

Ampliar a compreensão do aluno sobre o conceito de gestão de processos e seus benefícios à organização; Capacitar o aluno na metodologia para gestão e aprimoramento dos processos organizacionais de forma a melhorar o desempenho global da organização.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Visão sistêmica da organização. Estrutura por processos *versus* estrutura tradicional (funcional). Conceitos fundamentais da gestão de processos. Tipologias e hierarquia de processos organizacionais. Tecnologias de gestão de processos organizacionais. Tecnologias de melhoria de processos organizacionais. Instrumentos de mapeamento, análise e melhoria de processos. Sistemas computacionais para a gestão de processos. Escritório de Processos e Governança em Processos.

Topico 1: conceito de organização flexível e resiliência organizacional no ambiente competitivo contemporâneo; visão sistêmica das organizações; o papel dos processos na gestão da qualidade e gestão de riscos.

Tópico 2: Fundamentos gerais da Gestão de Processos

- Conceito de processo organizacional;
- Evolução da Gestão de processos ao longo do tempo;
- Gestão por processos *versus* gestão de processos
- Estrutura por processos *versus* estrutura tradicional (funcional);

- Estrutura/Elementos de um processo.

Tópico 3: Visão geral de processos organizacionais: tipos de processos, hierarquia de processos.

Tópico 4: Tecnologia de gestão orientada para processos: BPM (*Business Process Management*).

Tópico 5: Identificação e desenho de processos

- Técnicas de mapeamento/desenho de processo: fluxogramas, BPMN (*Business Process Model and Notation*)/Modelo e Notação de Processos de Negócios);

Tópico 6: Alinhamento da estrutura e processos organizacionais com estratégia e desempenho: proposta de BSC.

Tópico 7: Gestão de desempenho de processos: indicadores de eficiência e eficácia.

Tópico 8: Melhoria Contínua de processos (BPI *Business Process Improvement*): ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*).

- Técnicas de análise e melhoria de processos: 5W1H, Gráfico de Pareto, Diagrama de Ishikawa, *Brainstorming*, Matriz GUT, Matriz BASICO, QFD (*Quality Function Deployment*), *Lean*, *Six Sigma*, *Blueprint* (serviços).

Tópico 9: *Softwares* para a gestão de processos: BPMS (*Business Process Management Software*) e outros.

Tópico 10: Escritório de Processos e Governança em Processos.

Referências:

ABPM. **Guia para o Gerenciamento de Processo de Negócio Corpo Comum de Conhecimento** 2.ed; .: (BPM CBOK), 2002.

BALDAM, R. L. et all. **Gerenciamento de processos de negócios: BPM business process management** - 2. ed. São Paulo: Érica. 2007.

DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação**. 5. ed. Rio de Janeiro, RJ: Campus, 1994. 391 p.

DUMAS, M. et all. **Fundamentals of business process management** - 2nd ed. Berlin, Germany: Springer. 2018

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

KAPLAN, R; NORTON, D. **A estratégia em ação: Balanced Scorecard**; Rio de Janeiro: Campus, 1997.

KAPLAN, R; NORTON, D. **Mapas estratégicos : convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis** - 10. ed. Rio de Janeiro: Elsevier. 2004.

LAGE JUNIOR, M. **Mapeamento de processos de gestão empresarial**, Editora Interssaberes, 2016.

RUMMLER, Geary A; BRACHE, Alan P. **Melhores desempenhos das empresas: uma abordagem pratica para transformar as organizações através da reengenharia**. 2. ed. São Paulo, SP: Makron Books, 1994. 263 p.

VALLE, R; OLIVEIRA, S. **Análise e Modelagem de Processos de Negócio: Foco na Notação BPMN (Business Process Modeling Notation)**; São Paulo: Atlas, 2013.

Campo Grande (MS), 1 de março de 2021.

Patricia Campeão