

CEST: MISSÃO E VISÃO

Missão	<i>Promover educação superior de excelência, formando profissionais competentes e éticos, cidadãos comprometidos com o desenvolvimento da sociedade e com o segmento das pessoas com deficiência, conscientes de sua função transformadora.</i>
Visão	<i>Ser referência regional em educação superior, reconhecida pela excelência de sua atuação e compromisso social.</i>

DADOS DA DISCIPLINA

CÓDIGO	NOME	CH TOTAL	PERÍODO	HORÁRIO
0927	GESTÃO DE PROCESSOS	40h	3º	MAT/NOT.

EMENTA

A visão da organização sob a ótica de processos. Conceitos básicos, elementos, características e desdobramento dos processos. Técnicas de mapeamento e documentação de processos. Identificação dos processos-chave e de apoio, análise, fluxos, objetivos e indicadores de desempenho (eficácia, eficiência e adaptabilidade) dos processos organizacionais. Metodologia e técnicas para a melhoria de processos. Normalização de processos: ISO e ABNT. Certificação.

OBJETIVOS

GERAL Desenvolver competências para que os alunos consigam compreender, explicar e prever a melhor forma de estruturar uma organização com o objetivo de atender às metas propostas, assim como lidar com processos organizacionais complexos.
ESPECÍFICOS Diferenciar processos e processos de negócios. Conhecer as metodologias, ferramentas e práticas de modelagem de processo. Relacionar as estruturas organizacionais aos processos como forma de atender aos indicadores propostos. Discutir práticas e métodos gerenciais atuais que regem o trabalho nas organizações para melhoria do desenho vigente. Analisar sistemas de gestão e seus procedimentos de normalização.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I: Conceituação (04h)

- 1.1 Definição de processos
- 1.2 Tipos de processos: de negócios (clientes), organizacionais (apoio aos processos produtivos) e gerenciais.
- 1.3 A hierarquia dos processos: macroprocesso, processos subprocesso e atividades.
- 1.4 Representação gráfica dos processos: fluxogramas verticais e horizontais

UNIDADE II: Processo e Estrutura Organizacional (06h)

- 2.1 Aspectos históricos e conceitos de estruturas e processos organizacionais
- 2.2 Componentes, condicionantes, níveis de influência e níveis de abrangência da estrutura organizacional.
- 2.3 Principais tipos de estruturas organizacionais
- 2.4 Aspectos gerais sobre a tomada de decisão e sua influência sobre os processos organizacionais
- 2.5 Integrações de processos organizacionais
- 2.6 Sistemas Integrados de Gestão

UNIDADE III: Metodologias, técnicas e ferramentas de modelagem (14h)

- 3.1 Metodologias de racionalização de processos
 - 3.1.1 Identificação do processo
 - 3.1.2 Levantamento detalhado do processo
 - 3.1.3 Análise do processo atual
 - 3.1.4 Redesenho do processo
 - 3.1.5 Normatização do novo processo
 - 3.1.6 Implantação e implementação do novo processo
 - 3.1.7 Gerenciamento do novo processo
- 3.2 Técnicas de levantamento detalhado dos processos
 - 3.2.1 Entrevistas
 - 3.2.2 Questionários
 - 3.2.3 Observação pessoal (direta)
 - 3.2.4 Análise de documentação
- 3.3 Ferramentas computacionais de mapeamento e modelagem de processos
 - 3.3.1 Ferramentas de diagramação de fluxos

UNIDADE IV: Análise e Redesenho (08h)

- 4.1 Metodologias de Análise e melhorias de processos
- 4.2 Redesenho de processos: Reengenharia
- 4.3 Redesenho de processos com o auxílio da tecnologia da informação
- 4.4 Processo e desempenho organizacional

UNIDADE V: Análise e Redesenho (08h)

- 5.1 Mudanças organizacionais e redesenho de processos
 - 5.1.1 Conceitos e tipologias de mudanças organizacionais
 - 5.1.2 Fatores facilitadores e dificultadores da implementação de mudanças organizacionais

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Aulas expositivas e dialogadas de forma síncrona, com uso das ferramentas Classroom, Meet etc; Sala de aula invertida; Metodologias ativas para colaboração estudantil – World Café e Design Thinking; Atividades individuais e em equipes; Estudos de casos; Debates; Exercícios programados; Vídeo-aulas; Formulários do Google® com questões de fixação dos conteúdos; Gamificação de conteúdos (Kahoot®, Quiz, Mentimeter® etc); Discussão de textos e artigos científicos, estudos de casos; TBL (Team-Based Learning/Aprendizado baseado em equipe); Sala de aula invertida.

TRABALHOS DISCENTES EFETIVOS – TDE

TDE 1: Resolução de exercícios aplicativos a partir de questões das provas do ENADE (02h).

TDE2: Desenvolvimento do mapeamento de processos (06h).

RECURSOS DIDÁTICOS E TECNOLOGIA EDUCACIONAL APLICADA

- Data Show; Internet; Ferramentas da Plataforma Google Educacional; Quadro branco e Pincel; Aplicativos; Projetor multimídia; TV; Livros; Textos; Revistas; Visio ou Bizagi (programas de modelagem de processos).

SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

- INSTRUÇÕES BÁSICAS

A avaliação tem caráter processual (diagnóstico, formativo e somativo), objetivando o acompanhamento do desempenho do aluno no decorrer da disciplina, para tanto, devem ser considerados aspectos qualitativos como a participação ativa nas aulas e atividades acadêmicas, o relacionamento aluno-professor e aluno-aluno, a cooperação, a competência fundamentada na segurança dos conhecimentos adquiridos, a autonomia para aprofundar os conhecimentos, a pontualidade, o cumprimento de prazos na entrega de trabalhos, dentre outros.

Cotidianamente, a cada aula, a avaliação ocorrerá com base em procedimentos como: discussão de temas relacionados aos conteúdos; exercícios escritos; construção de mapas mentais, produção textual; estudos dirigidos; demais atividades avaliativas correlacionadas aos objetivos da unidade de estudo

Além dos aspectos qualitativos, serão observados critérios objetivos com base nas normativas institucionais:

- a) frequência mínima de 75% da carga horária da disciplina;
- b) 2 (duas) avaliações formais (provas), cada uma na proporção mínima de 70% para composição da nota; atividades acadêmicas individuais, na proporção de até 30% para a composição da nota, quando se fizerem complementar à prova.

As três notas parciais exigidas ao aluno, obedecida a Resolução nº 015/2020 – CEPE, serão obtidas da seguinte forma: realização de 02 (duas) avaliações formais, das quais resultarão 02 (duas) Notas Parciais, sendo que, para constar no Sistema Acadêmico, a 3ª Nota Parcial será registrada a partir da repetição da maior nota dentre as notas obtidas nas 02 (duas) avaliações formais;

As 1ª e 2ª Notas Parciais, resultantes da primeira e da segunda avaliação formal, respectivamente, serão compostas pela junção da aplicação remota de um instrumento avaliativo formal (qualitativo ou quali-quantitativo) com o desenvolvimento, das atividades acadêmicas propostas pelo docente (síncronas e/ou assíncronas), pelo aluno, durante o período preparatório e antecedente à data da aplicação do instrumento avaliativo formal.

A aplicação dos **instrumentos avaliativos formais** será feita por meio remoto e terá peso de, no mínimo, 70% (setenta por cento), na composição das Notas Parciais, da seguinte forma:

- a) a avaliação quali-quantitativa será elaborada nos moldes da Resolução CEPE nº 072/2011 Consolidada e aplicada por plataforma digital;
- b) a avaliação qualitativa será realizada com base no instrumento avaliativo qualitativo, conforme a Resolução nº 015/2020.

Dentre as **atividades acadêmicas** previstas pelo docente, devem ser consideradas:

- a) de forma obrigatória para composição da nota da 1ª ou da 2ª avaliação:
 - a leitura e interpretação do artigo científico que subsidiarão uma produção textual a ser feita pelo aluno, individualmente, a partir de um tema ou questionamentos propostos pelo professor, com base no artigo indicado; essa produção terá peso de 30% na composição da nota.

b) de forma opcional para composição da outra avaliação para a qual não foi adotado o artigo:
- TDE: caso seja pontuado, poderá ser aproveitado para composição de uma da nota no percentual de até 30%; ou
- outra atividade que o docente julgar pertinente para aprofundamento da aprendizagem e consolidação dos conteúdos poderá ser aproveitada para composição da nota no percentual de até 30%.

Em consonância às normas institucionais, não obtendo média para aprovação a partir das três notas parciais, o discente automaticamente estará inscrito para realizar a prova substitutiva e, caso ainda não seja aprovado, mas tendo alcançado a média quatro, se submeterá à prova final.

- PROPOSTA DE AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA:

Av 1: Atividade em Grupo – Estudo de Caso baseado em Artigo (100%)

Av2: Prova Mestre GR (70%) + TDE (30%)

ARTIGO CIENTÍFICO E TEXTO PARA ATIVIDADES ACADÊMICAS

Artigo científico: Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados.

Referência: OLIVEIRA, Otávio J. et al. **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2009. PITHON, Roberta. Revista Banas. Disponível em: <http://www.banasqualidade.com.br/2012/portal/index.asp>. Acesso em: 28/8/2021.

Atividade: Leitura, Interpretação e Subsídio Teórico para Trabalho em Equipe (Estudo de Caso)

REFERÊNCIAS

Básica

CRUZ, T. **Sistemas, métodos e processos**: administrando organizações por meio dos processos de negócios. 3. ed. revista, atualizada e ampliada. São Paulo: Atlas, 2015.

PAVANI Jr., O.; SCUCUGLIA, R. **Mapeamento e gestão por processos**. São Paulo: MBooks do Brasil Editora Ltda., 2011.

VALLE, R.; OLIVEIRA, S. B. **Análise e modelagem de processos de negócio**. São Paulo: Atlas, 2016.

Complementar

ARAÚJO, L. C. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAGE JR., M. **Mapeamento de processos de gestão empresarial**. Curitiba: Intersaberes, 2016. E-book

MUNHOZ, A. S.; STADLER, A. (Org.); GUERREIRO, K. M. S.; FERREIRA, P. R. **Gestão de processos com suporte de TI**. Curitiba: Intersaberes, 2014. E-book

OLIVEIRA, D. P. R. **Administração de processos**: conceitos, metodologia, práticas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA da L. C. **Gestão e melhoria de processos**: conceitos, técnicas e ferramentas. São Paulo: Brasport, 2015. E-book

São Luís, 18 de dezembro de 2021.

Prof.^a Esp. **Claudiane Diniz da Silva**

Prof.^a **Faida Sandreanny Kran**
Coordenador(a)

Aprovado em Conselho de Curso no dia
18/12/2021.