



Fundação Escola de Governo - ENA

PLANO DE ENSINO

| | |
|-----------------------|--|
| CURSO: | Pós Graduação em Gestão Pública Avançada – GPA III |
| MÓDULO: | Módulo IV – Gestão Estratégica da Administração Pública |
| DISCIPLINA: | GPA 12 - Gestão de Processos |
| PERÍODO/ANO: | Novembro/Dezembro de 2017 |
| CARGA HORÁRIA: | 30 horas |
| PROFESSOR(A): | Paulo Manoel Dias e-mail: engpaulodias@yahoo.com.br |

1 EMENTA

Ementa: a organização vista como um processo. Gestão de processos. Conceitos básicos. Mapeamento, análise e redesenho de processos. Implantação, acompanhamento e avaliação. Métodos e técnicas utilizadas na gestão de processos. Perspectivas futuras frente ao modelo tradicional.

2 HORÁRIO DAS AULAS

| DIA DA SEMANA | HORÁRIO | CARGA HORÁRIA |
|----------------------|--------------------------------|----------------------|
| Sexta-feira | 08:30 – 12:00 13:00 – 18:20 | 10 hrs/aula |
| Sábados | 08:00 - 12:20 | 05 hrs/aula |

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Fornecer uma visão sistêmica da organização, por meio da apresentação das melhores práticas para reduzir as barreiras departamentais, oferecendo aos participantes a visão geral de processos como metodologia organizacional e como modelo de gestão, assim como apresentar as ferramentas que permitam alinhar os processos de negócios com a estratégia organizacional, utilizando-se do mapeamento e modelagem dos processos e de seu monitoramento através de indicadores de desempenho e do ciclo de melhoria contínua.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender a diferença entre uma estrutura funcional e estrutura por processos da organização;
- Compreender a importância de identificar e controlar os processos críticos em função da estratégia;
- Compreender a importância de orientar o negócio para as necessidades e expectativas dos clientes;
- Saber aplicar ferramentas para análise e melhoria dos processos do negócio;
- Entender os princípios do mapeamento e avaliação do ciclo de serviço com foco no cliente;
- Entender a aplicabilidade das ferramentas da gestão de processos na garantia da qualidade dos serviços;
- Demonstrar os passos necessários para formatação de indicadores de desempenho de processos;
- Conhecer os fatores críticos de sucesso e como implementar a gestão de processos;
- Comentar experiências positivas e dificuldades de implantação.

4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo I - Fundamentos da Gestão de Processos

A organização vista como um processo.

Modelo de Gestão

Visão sistêmica

Visão funcional x Visão de Processos

Método Gerencial Básico – PDCA

Módulo II - Gestão de Processos: Métodos e técnicas

Conceitos básicos

Abordagem sistêmica de Processos

Mapeamento, Análise e Redesenho de Processos

Os 10 passos do mapeamento

Definição da Função ou Negócio

Ciclo de Serviços

Hierarquia de Processos

Padronização de Processos

Fluxogramas

Padrões

Módulo III - Controle, Avaliação e Melhoria de Processos

Indicadores de desempenho

Dashboards – Painel de Controle Gerencial

Ferramentas da Qualidade

Aplicando o PDCA

Módulo IV - Implantação e perspectivas futuras frente ao modelo tradicional

5 METODOLOGIA

A disciplina será ministrada por meio de exposição dialogada, leituras individuais e em grupo, trabalhos em grupo, dinâmicas em sala com discussões de aspectos referentes aos conceitos apresentados e sua contextualização na realidade organizacional vivenciada pelos participantes.

6 CRONOGRAMA DAS AULAS

| MÊS | DIAS |
|----------|---------|
| Novembro | 24 e 25 |
| Dezembro | 08 e 09 |

7 AVALIAÇÃO

| ATIVIDADE | CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO | PESO |
|-------------------|---|------|
| Participação | Questionamentos, participação nas discussões, colaboração com a equipe, frequência nas aulas. | 30% |
| Trabalho em Grupo | Qualidade das análises, cumprimento das orientações do trabalho, criatividade. | 70% |

8 BIBLIOGRAFIA

1. BÁSICA

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **As empresas são grandes coleções de processos.** Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v.40, n.1, p. 6-19, jan./mar. 2000. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rae/v40n1/v40n1a02> Acesso em 10/09/2015.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **Processos, que processos.** Disponível <http://www.scielo.br/pdf/rae/v40n4/v40n4a02.pdf>. Acesso em 10/09/2015.

BRASIL. **Guia de Gestão de Processos de Governo.** Ministério do Planejamento e Gestão, Julho de 2011. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/Tecnologias/pasta.2010-04-26.0851676103>. Acesso em 04/08/2015.

2. COMPLEMENTAR

ABPMP. **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento - (BPM CBOK®).** Versão 3.0. 2013.

BALDAM, R.; et al. **Gerenciamento de processos de negócios.** Editora Érica, 2007.

BEDUSCHI, Alexandre. **Gestão de Processos na Prática: estudo de caso.** Disponível em <http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000349050> Acesso em 30/09/2015.

DIAS, Paulo Manoel. **Modelo de Gerenciamento de Processos com Ênfase na Decisão e Julgamento em Grupo.** Florianópolis, 2004. 118f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2004.

PAVANI JÚNIOR, Orlando; SCUCUGLIA, Rafael. **Mapeamento e gestão por processos.** M. Books, 2011. ***

SORDI, José Osvaldo de. **Gestão por Processos: Uma abordagem da moderna administração.** Editora Saraiva, 2013. ***

VALLE, Rogerio; OLIVEIRA, Saulo Barbará de. **Análise e modelagem de processos de negócio: foco na notação BPMN.** Atlas, 2012. ***