

Plano de Ensino de Gestão por Processos

Dados da Disciplina

Carga Horária: 30 Horas.

Créditos: 02

Professor: Boanerges do Amaral Couto

Ementa

Conceitos e classificação de processos, Processos em Gestão da Qualidade, Aspectos organizacionais em gestão por processos; Estratégia empresarial e processos, Modelo Kano de satisfação do Cliente, Processos e Objetivos estratégicos, Documentação de processos, SIPOC, BPMN; Operacionalização da GEPROC, Gestão de riscos e oportunidades, Desempenho de processos, Gestão do dia a dia dos processos, Monitoramento, amostragem, variação; Oportunidades de melhoria e Projetos de melhoria, Fatos e dados para a tomada de decisão, Ferramentas para análise de dados, Análise de Riscos – FMEA.

Objetivos

A Abordagem por Processos é um dos princípios da família de normas internacionais de Gestão da Qualidade, onde os processos realizam as estratégias da organização.

Este curso aborda a **Gestão por Processos** a partir de sua identificação, priorização e mapeamento, o monitoramento do seu desempenho e projetos/ planos de ação que visam a melhoria contínua de seu desempenho.

Ferramentas e informações como VOC/ CTQ/ SIPOC/ KANO model e FMEA fazem parte do corpo de conhecimentos necessários para o gestor de processos.

Cronograma

Aulas	Atividades
Aula 1	Apresentação: Plano de ensino e proposta de trabalho. Por que Gestão por Processos? Estratégia empresarial e processos. Gestão por processos em Sistemas de Gestão da Qualidade.
Aula 2	Introdução: Conceituando gestão por processos Classificação de processos Aspectos organizacionais em gestão por processos
Aula 3	Plan: Iniciando o projeto GEPROC Ouvindo a voz do cliente Priorizando processos
Aula 4	Plan (cont.): Riscos Documentando processos
Aula 5	Apresentações orais 1ª parte: Plan
Aula 6	Apresentações orais – 1ª parte: Plan (cont.)
Aula 7	Do: Gestão de mudanças
Aula 8	Do (cont): Desempenho de processos
Aula 9	Check: Reuniões de acompanhamento Monitoramento do desempenho de processos
Aula 10	Apresentações orais 2ª parte: Do + Check
Aula 11	Act: Metodologia ACAP Investigação da falha Fatos e dados para tomada de decisão

	Ferramentas para processamento de dados
Aula 12	Act (cont.): Análise de Riscos – FMEA Projetos de melhoria Verificação da eficácia Padronizar e replicar
Aula 13	Apresentação oral do trabalho final
Aula 14	Apresentação oral do trabalho final.
Aula 15	VS - Verificação Suplementar para todos os alunos com notas entre 4.0 e 5.9. Todo assunto tratado neste plano de ensino.

Avaliação

A avaliação da disciplina incluirá o acompanhamento das atividades realizadas durante a disciplina através da participação individual nas discussões e apresentações orais e pelo grau atribuído ao trabalho final entregue e à sua apresentação oral.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

COUTO, Boanerges do Amaral; MARASH, Ira Robert. **Gestão por Processos em Sistemas de Gestão**. Rio de Janeiro: Qualitymark 2012.

OLIVEIRA, Saulo Barbará. **Análise e Melhoria de Processos de Negócio**. São Paulo: Editora Atlas 2012.

SORDI, José Osvaldo de. **Gestão Por Processos: Uma Abordagem da Moderna Administração** - 3ª Ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2012.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

ABNT NBR ISO 9000:2015: sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2015.

ABNT NBR ISO 9001:2015: sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro: 2015.

BARBARÁ, Saulo. **Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implementação** : foco no sistema de gestão da qualidade com base na ISSO 9000:2000. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

BOOG, Gustavo G.; BOOG, Magdalena (Coord.). **Manual de treinamento e desenvolvimento: processos e operações**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos Menezes. **Organização, sistemas e métodos: análise, redesenho e informatização de processos administrativos**. São Paulo: Atlas, 2001.

DIAS, Sergio Vidal dos Santos. **Manual de controles internos: desenvolvimento e implantação: exemplos de processos organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARANHÃO, Mauriti; MACIEIRA, Maria Elisa Bastos. **O processo nosso de cada dia: Modelagem de processos de trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

VALLE, Rogério; OLIVEIRA, Saulo Barbará de. **Análise e modelagem de processos de negócio: foco na notação BPMN (Business Process Modeling Notation)**. São Paulo: Atlas, 2009.