



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas
Setor de Formação Permanente

PLANO DE CURSO

NOME DO CURSO: ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS

PROFESSOR: ANTONIO RODRIGUES DE ANDRADE

LOCAL DE REALIZAÇÃO: SALA DE ATENDIMENTO DA PROGEPE

ANO: 2018	PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 03 / 05 a 24 / 05	CARGA HORÁRIA TOTAL: 21h
------------------	---	---------------------------------

PÚBLICO-ALVO

Técnicos-administrativos da UNIRIO e terceirizados

EMENTA

Conceitos Básicos de Gestão de Processos; Aplicações da Gestão de Processos; Metodologia da Análise e Melhoria de Processos; Aplicação de Gestão de Processos na Unirio; Desenvolvimento e Apresentação de Casos sobre Gestão de Processos.

JUSTIFICATIVA

A Gestão por Processos significa identificar formas de assegurar plena satisfação dos clientes, otimizando os recursos utilizados. O seu desenvolvimento representa ganhos de eficácia, eficiência e efetividade organizacionais, fazendo com que todos os envolvidos saibam fazer corretamente aquilo que precisa ser feito para atender as necessidades dos clientes.

Para a efetivação da Gestão por Processos torna-se necessário cumprir uma série de pré-requisitos para se conhecer e analisar perfeitamente o processo, identificando problemas e suas causas.

Nesse percurso, por vezes bastante longo, é que se baseiam todas as demais ações de melhoria, chegando à documentação do processo que permitirá o treinamento de todos os envolvidos, criando, desta forma a base para uma implantação bem sucedida.

Considerando que o Plano de Desenvolvimento Institucional possui um projeto estratégico que prevê a utilização da abordagem de processos, torna-se importante o treinamento de todos os servidores da Instituição. Como projeto inicial serão treinados os técnicos-administrativos da

UNIRIO.

OBJETIVO GERAL

Capacitar os participantes para a aplicação da abordagem orientada por processos contribuindo para o desenvolvimento do Plano de Desenvolvimento Institucional da UNIRIO.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer os conceitos, metodologias e práticas associadas à análise e melhoria de processos;
- Aplicar os conhecimentos obtidos para a melhoria do desempenho da Unidade Acadêmica ou Administrativa da UNIRIO;
- Integrar equipes de análise e melhoria de processos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

MODULO I – GESTÃO DE PROCESSOS – Conceitos Básicos (3 horas)

1. Introdução

- 1.1 . Definições e conceitos
- 1.2 . Cadeia de Valor e hierarquia de processos
- 1.3 . A perspectiva sistêmica da Gestão de Processos
- 1.4 . MAMP - Visão Geral, Objetivo e Etapas.

MODULO II – GESTÃO DE PROCESSOS – aplicações (6 horas)

2. MAMP – Metodologia de Análise e Melhoria de Processos

- 2.1. Técnicas de Coletas de Dados:
- 2.2. Identificando Processos na Organização
- 2.3. Mapeamento de Processos: tipos de mapeamento e de fluxogramas.
- 2.4. Análise e Solução de Problemas: relação causa e efeito e tipos de melhorias.

MODULO III – GESTÃO DE PROCESSOS NA UNIRIO – aplicação (9 horas)

3. Aplicação em uma Unidade Acadêmica ou Administrativa da Unirio

MÓDULO IV – GESTÃO DE PROCESSOS – conclusão (3 horas)

4.. Apresentação dos Casos desenvolvidos

METODOLOGIA

Na condução dos encontros será utilizada a metodologia com ensino presencial e extra-classe para o desenvolvimento dos conceitos teóricos que sirvam de base para a construção dos conhecimentos necessários à aplicação prática e decorrente utilização na UNIRIO.

RECURSOS DIDÁTICOS

Definir o conjunto de dispositivos (materiais) que auxiliarão o processo de ensino-aprendizagem (Ex.: computador; data-show; quadro branco; aparelho de som etc.).

AVALIAÇÃO

Exercícios em grupo e projeto final e frequência de 90% de presença.

ENTREGA DE CERTIFICADO

Critérios para o recebimento do certificado: 90% de presença

BIBLIOGRAFIA (se houver)

Bibliografia Básica: ----

Bibliografia Complementar: ----

PROFESSOR(A)/INSTRUTOR(A)

Antonio Rodrigues de Andrade: Administrador, Pós-doutorado em Ciência da Informação pelo IBICT / UFRJ, Pós-doutorado em Administração em Administração na Universidade do Porto, Doutorado em Engenharia de Transportes pela COPPE/UFRJ, Mestrado em Ciência da Informação pelo IBICT/UFRJ, Especialização em Sistemas de Informação pela UNESA, MBA em Management para FGV e Especialização em Psicopedagogia pela UCAM.