



**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**

<b>ANO: 2016</b>	<b>PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 06 a 29 de junho</b>	<b>CARGA HORÁRIA TOTAL: 21h</b>
------------------	--	---------------------------------

### **PÚBLICO-ALVO**

Técnicos-administrativos da UNIRIO.

### **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 a

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. Colocar, no mínimo, três objetivos, em forma de tópico.

### **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 a distância 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 dispositivo (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.