

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DE RIBEIRÃO PRETO

**PROGRAMA DE DISCIPLINA**

<b>Código da Disciplina:</b>	RAD2215	
<b>Versão:</b>		
<b>Nome da Disciplina:</b>	Mapeamento de Processos	
<b>Requisito:</b>		
<b>Unidade:</b>	Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto	
<b>Departamento:</b>	Administração	
<b>Créditos Aula:</b> 02	<b>Créditos Trabalho:</b> 0	<b>Vagas:</b>
<b>Ativação:</b>	<b>Desativação:</b>	<b>Carga Horária Total:</b>
<b>Tipo:</b> Semestral	<b>Duração:</b>	
<b>Objetivos:</b>	a) Capacitar o aluno a compreender de forma integrada o significado dos princípios de modelagem organizacional. b) Familiarizar o futuro administrador com o sistema de gestão por processos, visando a melhoria da produtividade e a otimização dos processos de negócio.	
<b>Responsável:</b>	Profa. Silvia Inês Dallavalle de Pádua	
<b>Programa Resumido:</b>		
<b>Programa:</b>	Modelagem organizacional Metodologia EKD A análise do contexto Análise do processo atual Projeto do Novo processo Estabelecimento do Sistema de medições do novo processo. Gestão da Transição	
<b>AVALIAÇÃO</b>		
<b>Método:</b>	Aulas expositivas Trabalhos em grupo Seminários Palestras Exercícios em sala de aula	
<b>Critério:</b>	Prova I – 20% Prova II - 20% Trabalhos em sala de aula/seminário/trabalho final e participação em sala de aula – 60% <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trabalho final 30%</li> <li>– Trabalhos de sala de aula e <b>fichamento 30%</b></li> </ul>	
<b>Norma de Recuperação:</b>	Estará apto a efetuar a prova de reavaliação o aluno que tiver como média final na disciplina uma nota igual ou superior a três (3,0) e inferior a cinco (5,0), e tiver, no mínimo, 70% (setenta por cento) de frequência às aulas. O cálculo de uma média aritmética simples será feito com a nota da prova de reavaliação e a média final obtida pelo aluno na disciplina. Se esta média resultar em nota igual ou superior a cinco (5,0), o aluno será aprovado.	
<b>Bibliografia:</b>	<b>Básica</b> ALBUQUERQUE, A., ROCHA., P. Sincronismo Organizacional- como alinhar a estratégia, os processos e as pessoas. BUBENKO Jr., J. A.; STIRNA, J.; BRASH, D. EKD user guide, Dep. of computer and systems sciences. Stockholm, Royal Institute of Technology, Disponível em:, 2001. Acesso em 1 jul. 2003 DE SORDI, J. O. Gestão Por processos: uma abordagem da moderna administração. Saraiva, 2008. NADLER, D. A.; GERSTEIN, M. S.; SHAW, R. B.; Associados. Arquitetura organizacional. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1994. NURCAN, S.; ROLLAND, C. A multi-method for defining the organizational change. Information and Software Technology 45 (2003) 61–82. PÁDUA, S. I. D.; CAZARINI, E. W.; INAMASU, R. Y. Modelagem organizacional: captura dos requisitos organizacionais no desenvolvimento de sistemas de informação. <b>Revista Gestão e Produção</b> . v.11, n. 2, p.1-20. agosto, 2004 PÁDUA, S.I.D. Investigação do processo de desenvolvimento de software a partir da modelagem organizacional, enfatizando regras de negócio. São Carlos. 145p. 2001. Dissertação (mestrado)- Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo. PAIM, R. et al. Gestão por processos: pensar, agir e aprender. Porto Alegre, Bookman, 2009 VALLE, R. OLIVEIRA, S.B. Análise e modelagem de processos de negócio. Foco na notação BPMN. Ed. Atlas, 2009	

## CRONOGRAMA DA DISCIPLINA MAPEAMENTO DE PROCESSOS – RAD2215 – QUARTA 14H

	Data	Conteúdo	Bibliografia
1	20/02	Introdução a disciplina Introdução ao Trabalho final Introdução a gestão por processos	PAIM, R. et al. Gestão por processos: pensar, agir e aprender. Porto Alegre, Bookman, 2009 cap. 3
2	27/02	Aula Caracterização de processos Atividade 1- Atividade no STOA. Atividade 2 – Atividade no STOA Conversa informal sobre os trabalhos. <b>Questionários só podem ser respondidos até a data da aula.</b> <b>Leiam os capítulos antes de iniciar o questionário que só pode ser respondido uma única vez.</b>	DE SORDI, J. O. Gestão Por processos: uma abordagem da moderna administração. Saraiva, 2008. Cap. 1 e 2 Valle, R. Oliveira, S.B. Análise e modelagem de processos de negócio. Foco na notação BPMN. Ed. Atlas, 2009 cap 2, 3 e 4
3	13/03	Aula sobre Entrevista Árvore da Realidade Atual Atividade: verificar STOA. FACHINI, R. F. ; COSTA, J. M.H. ; ROZENFELD, H. . Proposição de um método de Diagnóstico do Processo de Desenvolvimento de Produtos (D-PDP): uma adaptação da Teoria das Restrições. In: XXX Enegep, 2010, São Carlos. Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2010.	Valle, R. Oliveira, S.B. Análise e modelagem de processos de negócio. Foco na notação BPMN. Ed. Atlas, 2009 cap 5 e 9 FACHINI, R. F. ; COSTA, J. M.H. ; ROZENFELD, H. . Proposição de um método de Diagnóstico do Processo de Desenvolvimento de Produtos (D-PDP): uma adaptação da Teoria das Restrições. In: XXX Enegep, 2010, São Carlos. Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2010.
4	20/03	Aula BPMN Apresentação do Software escolhido – laboratório Atividade: responder questionário no STOA. <b>Leiam os capítulos antes de iniciar o questionário que só pode ser respondido uma única vez.</b>	Valle, R. Oliveira, S.B. Análise e modelagem de processos de negócio. Foco na notação BPMN. Ed. Atlas, 2009. Cap. 7
5	27/03	Exercício no Laboratório Conversa informal sobre a ideia do trabalho.	
6	03/04	Exercício no Laboratório	
7	10/04	Aulão (SUGESTÃO 14H AS 15H40 e continuar até 17:20 )para apresentar a proposta do trabalho final Descrição dos principais processos da organização escolhida para o trabalho (Arquitetura simples) Caracterização do processo escolhido Principais problemas encontrados	
8	24/04	<b>Prova I</b>	Todo o conteúdo ministrado
9	08/05	Entrega e Apresentação da proposta (postar no EAD) contendo: Modelo do processo escolhido.	
10	15/05	Entrega e apresentação parcial do trabalho	
11	22/05		12 min de apresentação
12	29/05	Entrega e apresentação final do trabalho	12 min de apresentação
13	05/06	<b>Entrega e apresentação FINAL do trabalho</b>	
14	12/06	Prova II	
15	26/06	<b>Finalização da disciplinas: duvidas sobre notas e provas.</b>	

### REGRAS DISCIPLINA

- Todos os trabalhos devem ser **postados no Moodle até o horário da aula**
- O fichamento é **individual**.
- Trabalhos fora da data e horário valem 50% da nota total. **Prazo máximo 7 dias. Exceto questionários, relatório de palestras e atividades de sala de aula.**

### TRABALHO FINAL

- Iniciar o desenvolvimento logo nas primeiras semanas de aula.
- Desenvolver o trabalho final com a notação BPMN seguindo as boas práticas.
- Descrever o ambiente da organização e os principais processos (Arquitetura de Processos- o exemplo da APQC pode ser interessante para organizar os principais processos)
- Caracterizar o Processo (seguir formulário)
- Explicar o motivo da escolha do processo (Caso de negócio) com base na literatura utilizada na disciplina (crítico, complexo etc). Esse processo só deve ser escolhido se houver oportunidades de melhorias.
- Modelar os processos escolhidos (Início ao fim do processo ou **end-to-end - independente do Departamento**)
- Modelar como está (AS IS) e como será (TO BE).

- Fazer uma lista dos problemas do processo.
- Fazer uma lista de eventos para conferir se o modelo atende a todas as situações (por exemplo: se o cliente chega no hotel depois de pagar a reserva e não tem quarto. Como o processo continua nesse caso?)
- Fazer uma lista de lições aprendidas (ver capítulo 13 e 14 do Valle e Oliveira)
- Desenvolver um relatório com o tempo despendido em cada entrevista e durante o desenvolvimento (esse tempo não será avaliado na nota e sim para discutir a efetividade da modelagem)
- Cuidado para mapear exatamente o como está e não como deveria estar.
- Apresentar os modelos na fase de construção para a sala participar das discussões.
- Propor indicadores para o processo na caracterização (não adianta mapear os processos sem determinar como serão medidos os resultados)
- Determine que valores criar para os “clientes” do processo. Esse modelo proposto traz benefícios.
- Obrigatória a participação de todos os membros do grupo no desenvolvimento e apresentação do trabalho parcial e final.
- O trabalho final deverá ser postado no EAD em duas partes: relatório e modelo.

## TÓPICOS DO RELATÓRIO DO TRABALHO FINAL

Introdução (explicar por que escolheu o processo), arquitetura (visão macro dos processos da empresa – pode usar a APQC como base), caracterização do processo, modelo AS IS, lista de eventos do processo (situações comuns e exceções) lista dos problemas do processo, Modelo TO BE, Considerações finais (possíveis ganhos com as melhorias, lições aprendidas, número de horas no desenvolvimento de cada etapa do trabalho).

## FICHAMENTO

É uma forma de investigação que se caracteriza pelo ato de fichar (registrar) todo o material necessário à compreensão de um texto ou tema. Para isso, é preciso usar fichas que facilitam a documentação e preparam a execução do trabalho. Não só, mas é também uma forma de estudar / assimilar criticamente os melhores texto / temas de sua formação acadêmico-profissional. Um fichamento completo deve apresentar os seguintes dados:

1. Indicação bibliográfica – mostrando a fonte da leitura (cf. [ABNT](#) )
2. Resumo – sintetizando o conteúdo da obra. Trabalho que se baseia no esquema (na introdução pode fazer uma pequena apresentação histórica ou ilustrativa).
3. Citações – apresentando as transcrições significativas da obra.
4. Comentários – expressando a compreensão crítica do texto, baseando-se ou não em outros autores e outras obras.
5. Ideação – colocando em destaque as novas idéias que surgiram durante a leitura reflexiva.

## MODELO DE FICHAMENTO

Indicação bibliográfica (conforme as normas da ABNT)

---

1ª parte: apresentação **objetiva** das idéias do autor

1 – **Resumo** (baseado no esquema)

2 – **Pequenas citações** (entre aspas e páginas)

2ª parte: elaboração **pessoal** sobre a leitura

1 – **Comentários** (parecer e crítica)

2 – **Ideação** (novas perspectivas)

---