

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
Escola de Artes, Ciências e Humanidades

ACH3515 – Gestão de Processos e Tecnologia de Informação

1º semestre 2024
Prof. Martin Jayo

Programa

Objetivo da disciplina

Desenvolver conhecimentos e competências relacionados ao uso da tecnologia de informação e ao desenho e redesenho de processos no campo da gestão pública

Metodologia

O curso está dividido em dois blocos temáticos:

- Bloco 1: Tecnologia de informação nas organizações e na sociedade;
- Bloco 2: Gestão e Redesenho de Processos.

Os dois blocos serão ministrados por meio de aulas expositivas, discussões e exercícios práticos em sala.

A frequência às aulas, a leitura do material bibliográfico e a participação ativa nas discussões e atividades são fundamentais para o aproveitamento.

Avaliação

A avaliação será composta de duas atividades, cada uma com peso de 50% na nota da disciplina:

- Prova final individual, presencial e sem consulta referente ao conteúdo dos dois blocos.
- Trabalho temático (ver instruções adiante).

Programação de aulas e leituras

(Os textos assinalados com * são de leitura obrigatória, os demais são complementares)

Aula 1

- *Apresentação da disciplina e discussão inicial*

Bloco 1: Tecnologia de informação nas organizações e na sociedade

Aula 2

- *Tecnologia: variável exógena ou artefato social?*

Paulics (2003) capítulo 1*

Lévi (1997)*

Benakouche, 1999

Aula 3

- Tecnologia de informação (TI) e Sistemas de Informação (SI): conceituação básica

- Visão sociotécnica de SI

- Atividade em aula: discussão de caso sobre sistemas hospitalares

Gouveia e Ranito (2004), capítulo 1*

Laudon e Laudon (2007), p. 333-335*

Aula 4

Tipologia de SI: dos STPs aos sistemas integrados

Gouveia e Ranito (2004), capítulo 1*

Aula 5

- Aspectos sociais, éticos e ambientais da vida mediada por tecnologia

Laudon e Laudon (2007), capítulo 12

Jayo e Valente (2010)

Aula 6

- Questões clássicas da gestão de TI nas organizações: desenvolvimento e implantação

Laudon e Laudon (2007), capítulo 11 (especialmente os itens 11.1 e 11.3)*

Aula 7

- Questões clássicas da gestão de TI nas organizações: desenvolvimento e implantação (continuação)

- Atividade em aula: discussão do caso Comair

Laudon e Laudon, 2007, p. 368*

Aula 8

- Conceitos básicos de segurança em SI

Laudon e Laudon (2007), capítulo 12.

Adachi (2004), item 2.5

Bloco 2: Processos: conceitos básicos, análise, gestão e redesenho

Aula 9

- Processos: conceitos básicos e caracterização
Vaz (2008)*
Vaz (2020), capítulo 8*

Aula 10

- Processos: mapeamento e representação gráfica
Vaz (2020), capítulo 9*

Aula 11

- Análise de processos
Vaz (2020), capítulo 10*

Aula 12

- Processos: gestão e redesenho
Vaz (2020), capítulos 11 e 12*

Parte final

Aula 13

- Prova final referente aos dois blocos

Aula 14

- Discussão dos trabalhos

Aula 15

- Consolidação, encerramento, *feedbacks* gerais

Instruções para o trabalho temático

O trabalho temático pode ser feito individualmente ou em grupos de até 3 alunos/as. Não serão aceitos trabalhos de grupos compostos por mais de três pessoas.

Cada aluna/o ou grupo tem liberdade para escolher qual trabalho temático fará: o do Bloco 1 ou o do Bloco 2. Só é necessário fazer um deles.

Trabalho temático do Bloco 1:

Leia o romance *Kentukis*, da escritora argentina Samanta Schweblin (pdf no moodle), e faça uma análise ou resenha crítica do livro, relacionando-o com o conteúdo e as discussões das aulas do Bloco 1.

Embora o livro seja sobre uso de tecnologia, tenha em mente que se trata de uma obra de ficção, e não um texto acadêmico, então as conexões nem sempre são diretas: é você quem deve identificá-las ou construí-las. A elaboração do trabalho exige a leitura completa e atenta do romance e tempo para refletir, portanto não deixem para a última hora.

Não há um formato obrigatório ou roteiro pré-definido para o trabalho. Mas uma sugestão de estrutura, que você pode adaptar, é a seguinte:

- Breve síntese do livro. Em linhas gerais, qual é a história? Quais são os principais personagens e que tipos de situações e conflitos eles vivem relacionados com o uso de tecnologia?
- Como a história do livro se conecta com a discussão sobre tecnologia como variável exógena ou artefato social, vista na aula 2? Quais situações lembram o modelo de difusão de inovações de Everett Rogers ou podem ser vistas à luz dele? Que outras situações passagens podem servir para ilustrar o conceito de flexibilidade interpretativa e/ou a noção de construção social das tecnologias?
- É possível identificar alguma conexão entre o uso dos “kentukis” por personagens do livro e a discussão da aula 3 sobre a “visão sociotécnica” de SI?
- Como a história, ou partes dela, podem ser relacionadas com discussões sobre aspectos éticos e ambientais do uso de TI (aula 5)?
- O mesmo para aspectos ambientais
- O mesmo para segurança em SI

Trabalho temático do Bloco 2:

O objetivo do trabalho é realizar a análise e o redesenho de um processo de trabalho real de uma organização pública.

O processo a ser estudado deve ser um processo real em operação em uma organização pública. Não serão aceitos trabalhos sobre processos “ideais” ou fictícios. É preciso que seja um processo real para que seja possível analisar suas disfunções e propor soluções.

Evite escolher um processo muito grande ou complexo. É melhor focar-se em algo relativamente simples, mas que seja possível de ser analisado em profundidade a ponto de gerar propostas de melhorias. Por outro lado, não pode ser algo simples demais, senão não haverá muita coisa a analisar.

Deve ser escolhido um processo sobre o qual seja possível conseguir informações diretamente dos envolvidos em sua operação. O ideal é que seja um processo com o qual alguém do grupo já trabalhou ou teve contato intenso.

Não se iludam pensando que encontrarão informações publicadas na Internet que sejam suficientemente detalhadas para as necessidades do trabalho. Isso raramente ocorre. Portanto, considerem que deverão fazer algum tipo de entrevista com alguém envolvido na operação do processo, ou alguém do grupo deve ter conhecimentos suficientes para ser o(a) entrevistado(a). Planejem bem o levantamento, a fim de entender bem o funcionamento do processo e identificar suas principais disfunções. Não deixem para a última hora!

O trabalho deverá ter a forma de um relatório bastante objetivo, que demonstre claramente a situação encontrada no processo, os problemas existentes e a solução proposta. O relatório deve ter a seguinte estrutura (o atendimento de cada item será considerado na avaliação):

- Sumário executivo do trabalho: em UMA página, apresentar o objetivo do trabalho, uma breve explicação sobre o processo escolhido e sobre a organização, e uma visão geral das melhorias propostas (um parágrafo para cada item).
- Quadro de identificação e caracterização do processo, incluindo, pelo menos: nome do processo; objetivo do processo; evento de disparo; evento de término; clientes; necessidades dos clientes; fornecedores; entradas; saídas; quantidade de ocorrência dos principais eventos do processo e duração do ciclo de operação do processo (quanto tempo o processo leva do início ao final).
- Fluxograma com representação gráfica do processo como é operado atualmente. Pode ser acompanhado de eventuais anexos que o grupo considere necessários (cópias de formulários, impressões de tela etc.).
- Lista de disfunções encontradas, se for o caso com priorização.

- Quadro de melhorias propostas relacionadas com as disfunções (“melhoria A atende à disfunção 2”).
- Representação gráfica do processo após melhorias (fluxograma do processo proposto).
- Eventuais sugestões para a estratégia de implantação das melhorias (opcional).

Bibliografia do curso

(todos os textos estão disponíveis no moodle)

Adachi, Tomi (2004). *Gestão de segurança em internet banking: estudo de casos brasileiros*. Dissertação (mestrado em Administração de Empresas), EAESP-FGV. Item 2.5.

Benakouche, Tamara (1999). *Tecnologia é sociedade: contra a noção de impacto tecnológico*. Florianópolis: *Cadernos de pesquisa do PPGSP/UFSC*, n.17.

Gouveia, Luís Borges; Ranito, João (2004). *Sistemas de informação de apoio à gestão*. Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação.

Jayo, Martin; Valente, Rafael. Por uma TI mais verde. *Gvexecutivo*, São Paulo, vol. 9 n. 1, p. 52-57.

Laudon, Kenneth; Laudon, Jane (2007). *Sistemas de informações gerenciais*. 7a edição. São Paulo: Pearson.

Lévy, Pierre. (1997). O inexistente impacto da tecnologia. *Folha de S.Paulo*, 16 ago. 1997.

Paulics, Verônica A. T. (2003). *A gestão do Programa de Renda Mínima no Brasil*. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo), EAESP-FGV. Capítulo 1.

Vaz, José Carlos (2020). *Tecnologias de Informação e Comunicação, Gestão Governamental e Políticas Públicas*. São Paulo, Edusp (no prelo).

Vaz, José Carlos (2008). *Processos de trabalho no setor público: desenho e redesenho*. Disponível no moodle.