



### **Faculdade Anísio Teixeira de Feira de Santana**

Autorizada pela Portaria Ministerial nº 552 de 22 de março de 2001 e publicada no Diário Oficial da União de 26 de março de 2001.

Endereço: Rua Juracy Magalhães, 222 – Ponto Central - CEP 44.032-620 - Feira de Santana-Bahia.

CGC: 01.149.432/0001-21

Telefax: (75) 3616-9455

Site: [www.fat.edu.br](http://www.fat.edu.br)

E-mail: [fat@fat.edu.br](mailto:fat@fat.edu.br)

### **EMENTA / PROGRAMA DE DISCIPLINA**

<b>CURSO</b>	<b>ANO / SEMESTRE LETIVO</b>
Administração	2016.1
<b>DISCIPLINA</b>	<b>CÓDIGO DA DISCIPLINA</b>
Gestão de Processos	ADM 069
<b>CARGA HORÁRIA</b>	<b>SEMESTRE DE OFERTA</b>
68 h	6º

### **EMENTA**

Organização e produtividade. Racionalização eficiência, eficácia e efetividade. O processo organizador. Arquiteturas organizacionais. Das organizações burocráticas às novas formas organizacionais. Organização departamental. Organização por processos. Mapeamento de processos. Métodos de avaliação de processo. Técnicas de gestão de processos. Novas formas de Organização flexível do trabalho. Estudo de funções e tarefas. Organogramas. Levantamentos de cargos e funções e procedimentos. Fluxograma de papéis e serviços. Racionalização de procedimentos. Relatórios. Manuais de normas e procedimentos. Análise de formulários. Análise do pessoal e descrição de funções. Conexões possíveis das tarefas. Ritmo de trabalho. Condições locais de trabalho. Equipamentos. Sistemas de arquivo. Layout; Técnicas de representação gráfica. Arranjo físico. Normatização de rotinas e métodos de trabalho. Normas e Manuais. Conceito de sistemas. Sistemas administrativos. Certificação de Qualidade. ISO 9000. A Reengenharia e a organização por

processos.

### **OBJETIVOS**

Focalizar as técnicas de gestão de processos em suas conexões com outros relevantes aspectos da realidade organizacional. Examinar, através de uma ótica globalizante, a racionalização do trabalho, a formulação de estruturas organizacionais compatíveis com o desenvolvimento das organizações, o alcance de um mínimo de satisfação pelo trabalho e o esforço permanente de atualização da tecnologia e das estratégias empregadas.

Fornecer uma visão ampla sobre os principais arranjos organizacionais. Possibilitar um maior entendimento sobre os instrumentos de controle usados nas empresas. Formatar uma visão mais aprofundada sobre as relações funcionais e hierárquicas nas empresas e sobre o papel dos gerentes atuais.

### **PERFIL DO EGRESSO**

O curso de Administração da FAT objetiva a formação de um profissional generalista-humanista capaz de empreender transformações com competência técnico-científica, com espírito crítico, lógico e analítico; com atitudes e habilidades centradas em aspectos como: flexibilidade; capacidade de trabalhar em equipe, norteado pelo princípio da alteridade; responsabilidade ética; visão sistêmica e multidisciplinar; adaptabilidade; capacidade analítica para implementar ações inovadoras e criativas.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DA ADMINISTRAÇÃO
  - 1.1 Retomada às teorias
    - 1.1.1 Abordagem neoclássica, comportamental e sistêmica e sua correlação com gestão de processos
    - 1.1.2 Demais abordagens de administração
  - 1.2 Organização e produtividade
  - 1.3 Racionalização eficiência, eficácia e efetividade e o processo organizador
  - 1.4 Arquiteturas organizacionais.
2. A GESTÃO DE PROCESSOS E POR PROCESSOS
  - 2.1 Conceitos básicos e tipos de processos organizacionais

- 2.2 A função da organização e dos processos
- 2.3 Das organizações burocráticas às novas formas organizacionais
- 2.4 Organização departamental e Organização por processos
- 2.5 Mapeamento de processos e Métodos de avaliação de processo
- 2.6 Técnicas de gestão de processos.

## 2. ORGANIZAÇÃO

- 2.1 Estrutura organizacional (formal e informal) e a sua interface com a teoria de sistemas
  - 2.1.1 Tipos, componentes e níveis de abrangência
- 2.2 Departamentalização
  - 2.2.1 Tipos e a escolha da melhor departamentalização
- 2.3 Organograma
- 2.4 Organização flexível- novas formas de organização flexível do trabalho
- 2.5 Atribuições das unidades organizacionais (ficha de funções, quadro de competências e comitês ou funções)
- 2.6 Estudo da delegação, centralização e descentralização com o foco no processo de coordenação dos processos
- 2.7 Estudo de funções e tarefas. Organogramas
- 2.8 Conceito de sistemas e Sistemas administrativos

## 3 MÉTODOS

- 3.1 Técnicas de representação gráfica – fluxograma (análise, simbologias e tipos)
- 3.2 Estudo e distribuição do trabalho
  - 3.2.1 Importância e fases da análise de distribuição da carga de trabalho
  - 3.2.2 Análise e o emprego de formulários no QDT (Quadro de Distribuição do Trabalho)
- 3.3. Manuais administrativos – transparência e conduta ética
  - 3.3.1 Vantagens e desvantagens
  - 3.3.2 Roteiro, tipos e fases da elaboração de manuais administrativos
- 3.4 Formulários- metodologia e elaboração

## 4 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL DOS PROCESSOS

- 4.1 Ferramentas de qualidade
  - 4.1.1 Mensuração e gráficos
- 4.2 Certificação de Qualidade ISO 9000

4.2 A Reengenharia e a organização por processos

5. APLICAÇÕES DO CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO ADMINISTRADOR E DO MANUAL DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA DO ADMINISTRADOR NA GESTÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS.

### METODOLOGIA

Estrategicamente serão desenvolvidas aulas expositivas com recursos audiovisuais multimídias alternando com o quadro branco, leitura de texto e resolução de questões para discussão. Serão empregados também estudos de casos, onde serão analisados os conceitos e a metodologia na busca da solução, bem como, seminários e a produção científica de textos.

### AVALIAÇÃO

O processo de avaliação será contínuo através da observação do desempenho do estudante, além disso, alguns instrumentos servirão de apoio para o acompanhamento da aprendizagem, tais como: Estudo de caso, estudo dirigido em grupo, prova escrita e seminários.

AVALIAÇÃO - 1ª. UNIDADE: 8,0 PONTOS

TESTE – 1ª. UNIDADE: 2,0 PONTOS

AVALIAÇÃO - 2ª. UNIDADE: 10,0 PONTOS

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CURY, Antônio. **Organização e métodos**: uma visão holística. São Paulo: Atlas.

HALL, Richard. **Organizações, estruturas e processos**. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 1982.

LLATAS, Maria Virgínia. **OSM**: uma visão contemporânea. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ARAÚJO, Luís César Gonçalves de. **Organização, sistemas e métodos e as ferramentas de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas, 2002.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organização & métodos**: estudo integrado das novas tecnologias de informação. 2. ed. São Paulo: Atlas.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração**. São Paulo: Campus D"ASCENÇÃO, Luiz Carlos M. **Organização, sistemas e métodos: análise, redesenho e informatização de processos administrativos**. São Paulo: Atlas, 2001.

FALCONI, Vicente. **TQC-Controle da Qualidade Total**, São Paulo: IDG, 1999.

OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças de. **Sistemas, organização & métodos: uma abordagem gerencial**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

**Periódicos científicos da área recomendados:**

Revista de Administração Contemporânea. *Site*: [www.anpad.org.br](http://www.anpad.org.br)

Revista de Administração de Empresas (RAE). *Site*: [www.rae.com.br](http://www.rae.com.br)

Revista de Administração e Contabilidade da FAT (REAC). *Site*: [www.fat.edu.br](http://www.fat.edu.br)

Revista de Administração Pública. *Site*: [www.fvg.br](http://www.fvg.br)

Revista Organizações & Sociedade. *Site*: [www.revistaoes.ufba.br](http://www.revistaoes.ufba.br)

**Biblioteca eletrônica recomendada:** *Site*: [www.scielo.br](http://www.scielo.br)

<b>PROFESSOR (A) RESPONSÁVEL PELA DISCIPLINA:</b>	<b>COORDENADOR (A) DO COLEGIADO DO CURSO</b>
Prof. Me. Fábio Martins da Silva Profa. Me. Cidineide Gerônimo Ribeiro da Silva	Prof <sup>ª</sup> . Dr <sup>ª</sup> . Ana Rita S. Sacramento.

<b>DIREÇÃO ACADÊMICA</b>	<b>DIREÇÃO GERAL</b>
Prof. Dr. José Maria Dias Filho	Prof. Antonio Walter Moraes Lima