Universidade Politécnica de Tomar
Polytechnic University

Escola Superior de Gestão de Tomar **Ano letivo:** 2026/2027

Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional
Licenciatura, 1º Ciclo
Plano: Despacho nº 1887/2016 - 05/02/2016

Ficha da Unidade Curricular: Gestão e Otimização de Processos
ECTS: 5; Horas - Totais: 135.0, Contacto e Tipologia, TP:60.0; OT:15.0;
Ano | Semestre: 2 | S1
Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 964044
Área Científica: Matemática

Docente Responsável
Cristina Maria Mendes Andrade
Professor Adjunto

Objetivos de Aprendizagem

No final desta unidade curricular os alunos deverão compreender:
1. noções fundamentais sobre processos e gestão de processos
2. noções básicas sobre planeamento e gestão de projectos com redes
3. noções básicas sobre processos de optimização
4. e ser capazes de trabalhar com diferentes softwares de gestão de processos e de projetos

Conteúdos Programáticos

1. Introdução aos processos e gestão de processos
1.1. Introdução
1.2. O que são os Processos?
1.3. Os Workflows e as redes. Diagramas de Ishikawa.
1.4. Palavras-chave na gestão de processos
1.5. A importância dos Processos nos negócios
2. Conceitos de gestão e estrutura de gestão de processos
2.1. Introdução. Mapeamento de processos (SIPOC), PDCA e Matriz 5W2H.
2.2. Gestão de Processos.
2.3. Gestão de Processos vs. Gestão de Projectos
2.4. Gestão de processos vs. Gestão por Processos
2.5. Arquitectura de Processos
2.6. Gestão de desempenho
2.6.1. Factores de competitividade

2.6.2. Indicadores de eficácia e de eficiência
2.6.3. Indicadores de desempenho de processos
3. Gestão de processos e cadeia de valor
3.1. Gerir versus liderar
3.2. Objectivos da gestão e da liderança
3.3. O conceito de transformação
3.4. O conceito de actividade
3.5. Agregação de valor aos Processos: Cadeia de Valor
3.6. Classificação de Processos
3.7. Tipos de Processos
3.8. Análise do Processo. Análise SWOT.
4. Processos de optimização
4.1. Origem e natureza da Investigação Operacional
4.2. Importância da Investigação Operacional
4.3. Metodologia da Investigação Operacional
4.4. Planeamento de Projectos com Redes
4.5. O método CPM e o método PERT
4.6. Duração do projecto versus custo do projecto (Crashing)
4.7. Introdução ao software de gestão de projetos
4.8. Casos de estudo

Metodologias de avaliação

Avaliação contínua: Teste escrito sem consulta e obrigatório sobre toda a matéria lecionada no semestre (75%, mínimo 6), entrega de trabalhos solicitados ao longo do semestre (5%)* e entrega e apresentação de projeto de grupo obrigatório (20%)*.
Épocas de Exame: Teste escrito (75%, mínimo 6), entrega de trabalhos solicitados ao longo do semestre (5%)* e projeto prático de grupo (20%)* (todos obrigatórios). Em todas as épocas, os trabalhos serão obrigatoriamente realizados em grupo.
Em ambas as épocas (avaliação contínua e exames), em caso de dúvida quanto à veracidade, autoria ou fundamentação das respostas apresentadas por um aluno numa prova escrita, o docente pode, antes do lançamento da pauta de avaliação, convocá-lo para uma prova oral pública com júri (de chamada única em cada época), a fim de confirmar o método, o raciocínio ou o procedimento adotado na resolução. A não comparência, a recusa de colaboração ou a incapacidade de justificar adequadamente as soluções apresentadas poderá determinar a revisão da classificação (Nota final = 20%PE+80%PO) ou a anulação da prova.
* ver observações

Software utilizado em aula

Microsoft Project ou software equivalente para gestão de projetos, software disponível online para desenho de workflows, diagramas de ishikawa e análise swot.

Estágio

Não aplicável

Bibliografia recomendada

- Da Silva, L. (2015). *Gestão e Melhoria de Processos. Conceitos, Técnicas e Ferramentas*. (pp. 1-152). 1, Brasport Livros e Multimídia Lda, ISBN: 9788574527499.. Rio de Janeiro, Brasil
- De Sorde, J. e , . (2022). *Gestão Por Processos - Uma Abordagem Da Moderna Administração*. (pp. 1-320). 6, Alta Books (ISBN: 9786555208740). Brasil
- Fertuzinhos, E. (2026). *Otimizar Processos - Maximizar a Eficiência e Reduzir os Custos*. (pp. 1-272). Actual Editora (ISBN: 9789896949044).
- Lewis, C. (2022). *Microsoft Project Step by Step (covering Project Online Desktop Client)*. (pp. 1-608). 1, Pearson Education (US) (ISBN: 9780137565054). US
- Prado, D. (2015). *PERT/CPM (Gerenciamento de Projetos)*. (Vol. 4). (pp. 1-1). 5, Falconi, eBook Kindle, ISBN: 978-85-98254-73-9.. Brasil

Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

Os objetivos referidos no ponto 1 são concretizados nos capítulos I, II e III. Os objetivos referidos nos pontos 2 são concretizados no capítulo IV. Os objetivos referidos nos pontos 3 e 4 são concretizados nos capítulos III e IV.

Metodologias de ensino

Nas aulas de teóricas introduzem-se os conceitos de um ponto de vista abstracto e de seguida abordam-se as respectivas consequências e aplicações. Nas práticas incentiva-se a resolução e análise autónoma de problemas, alguns com o Microsoft Project.

Coerência das metodologias de ensino com os objetivos

Esta UC contém uma vertente teórica e analítica, bem como uma componente prática que engloba a resolução de problemas práticos e de aplicação ao core do curso. A componente prática em ambiente informático contribui para o desenvolvimento do raciocínio, do espírito crítico e de auto-motivação para a aprendizagem.

Língua de ensino

Português

Pré-requisitos

Não aplicável.

Programas Opcionais recomendados

Não aplicável.

Observações

Nas avaliações:
• Todas as provas serão realizadas sem consulta.
• Os projetos serão obrigatoriamente realizados em grupo.
• Para a realização das provas, os alunos apenas poderão utilizar máquinas científicas elementares.
• Durante a realização das provas de avaliação, não é permitido o uso de telemóvel, lápis e corretores.
• Durante o tempo de prestação das provas de avaliação, o aluno não se poderá ausentar da sala.
• Nas provas de avaliação é obrigatória a apresentação de um documento de identificação com fotografia (de preferência cartão de estudante ou de cidadão).
• Em ambas as épocas (avaliação contínua e exames), em caso de dúvida quanto à veracidade, autoria ou fundamentação das respostas apresentadas por um aluno numa prova escrita, o docente pode, antes do lançamento da pauta de avaliação, convocá-lo para uma prova oral pública com júri (de chamada única em cada época), a fim de confirmar o método, o raciocínio ou o procedimento adotado na resolução. A não comparência, a recusa de colaboração ou a incapacidade de justificar adequadamente as soluções apresentadas poderá determinar a revisão da classificação (Nota final = 20%PE+80%PO) ou a anulação da prova.

Avaliações, exceções:
(1) A entrega e defesa do Trabalho de Grupo são feitas num só momento, sendo essa nota válida somente no presente ano letivo.
(2) A entrega dos trabalhos solicitados ao longo do semestre deverá ser feita nos momentos pedidos pelo docente e até ao final do período de contacto. Este componente da avaliação pretende premiar a assiduidade e o empenho nas aulas ao longo do semestre. Quem não cumprir os seus parâmetros terá zero nesta componente da avaliação.
(3) A entrega e defesa do Trabalho de Grupo terão que ser efetuadas obrigatoriamente até à época de recurso, tal não acontecendo, o aluno será excluído.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

4 - Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
5 - Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas;
8 - Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos;

Docente responsável

Cristina Andrade

Assinado de forma digital por Cristina Andrade