

**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:

1. ter noções fundamentais sobre processos e gestão de processos
2. ter noções básicas sobre planeamento e gestão de projectos com redes
3. ter noções básicas sobre processos de optimização
4. ser capazes de trabalhar com o Microsoft Project

**Objetivos de Aprendizagem (detalhado)**

No final desta unidade curricular os alunos deverão:

1. ter noções fundamentais sobre processos e gestão de processos
2. ter noções básicas sobre planeamento e gestão de projectos com redes
3. ter noções básicas sobre processos de optimização
4. ser capazes de trabalhar com o Microsoft Project

Consideram-se ainda fundamentais nesta UC os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), ODS4, ODS5 e ODS8 num cenário de erradicação da pobreza, da proteção do ambiente e da promoção da prosperidade e do bem-estar de todos até 2030.

**Conteúdos Programáticos**

1. Introdução aos processos e gestão de processos

2. Conceitos de gestão e estrutura de gestão de processos
3. Gestão de processos e cadeia de valor
4. Processos de optimização

### **Conteúdos Programáticos (detalhado)**

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 Processos
  - 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 Microsoft Project
  - 4.8. Casos de estudo

### **Metodologias de avaliação**

Avaliação contínua: Teste escrito sem consulta e obrigatório sobre toda a matéria leccionada no semestre (60%, mínimo 6), teste prático obrigatório em ambiente MSProject (30%) e entrega e apresentação de projecto de grupo obrigatório (10%).

Épocas de Exame: Teste escrito (60%, mínimo 6), teste prático em ambiente MSProject(30%)\* e

projecto prático de grupo (10%)\* (todos obrigatórios). Em todas as épocas os trabalhos serão obrigatoriamente realizados em grupo.

\* ver observações

### **Software utilizado em aula**

Microsoft Project, 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
- Prado, D. (2015). *PERT/CPM (Gerenciamento de Projetos)*. (Vol. 4). (pp. 1-1). 5, Falconi, eBook Kindle, ISBN: 978-85-98254-73-9.. Brasil
- Quezado, C. e Palvarini, B. (2013). *Gestão de Processos voltada para resultados*. (pp. 1-130). 1, eBook Kindle. Brasil
- Silva, M. (2014). *Microsoft Project 2013*. (pp. 1-416). 1, Edições FCA, ISBN 978-972-722-783-9.. 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 correctores.
- 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 todas as épocas (avaliação contínua e exames) em caso de dúvida os alunos podem ser chamados a fazer um exame oral (chamada única em cada época e obrigatória); a não comparência leva a atribuição de 9 (nove) valores.

Época de exame, excepções:

- (1) Um aluno admitido a exame que tenha tido uma nota superior a 9,5 valores na componente do Teste prático de MSPProject pode pedir para manter a nota nas épocas de exames subsequentes.
- (2) Um aluno admitido a exame, caso tenha entregue e apresentado o trabalho de grupo (projecto) irá manter essa nota nas épocas de exame subsequentes.
- (3) Um aluno que esteja admitido a exame nas condições descritas em (1) e não esteja abrangido pela (2) terá que realizar o teste escrito e a apresentação do trabalho de grupo nas épocas de exame.
- (4) Um aluno que esteja admitido a exame e esteja abrangido pelas condições (1) e (2) só irá realizar o teste escrito nas épocas de exame.
- (5) A entrega e defesa do Trabalho de Grupo terá que ser efectuada 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**

---