Escola Superior de Gestão de Tomar **Ano letivo:** 2019/2020

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

Docente(s)
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

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
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
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 competetividade
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
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 sobre toda a matéria leccionada no semestre (60%, mínimo 6), projecto prático obrigatório (30%) e entrega e apresentação de projecto de grupo obrigatório (10%).
Épocas de Exame: Teste escrito (70%, mínimo 6)e projecto prático (30%).

Software utilizado em aula

Microsoft Project

Estágio

Não aplicável.

Bibliografia recomendada

- Silva, M. (2014). *Microsoft Project 2013* (pp. 1-416).Brasil: Edições FCA, ISBN 978-972-722-783-9.
- Da Silva, L. (2015). *Gestão e Melhoria de Processos. Conceitos, Técnicas e Ferramentas* (pp. 1-152).Rio de Janeiro, Brasil: Brasport Livros e Multimídia Lda, ISBN: 9788574527499.
- Quezado, C. e Palvarini, B. (2013). *Gestão de Processos voltada para resultados* (pp. 1-130).Brasil: eBook Kindle
- Prado, D. (2015). *PERT/CPM (Gerenciamento de Projetos)* (Vol. 4). (pp. 1-1).Brasil: Falconi, eBook Kindle, ISBN: 978-85-98254-73-9.

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

Docente responsável

Cristina Maria Mendes Andrade

Assinado de forma digital por Cristina Maria Mendes Andrade