

## 1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

**Curso:** Administração  
**Semestre Letivo:** 2009/1  
**Disciplina:** ADM01023 – MODELAGEM DE NEGÓCIOS E GESTÃO DA QUALIDADE  
 Site da Disciplina: <https://moodleinstitucional.ufrgs.br>  
 Acesso Alunos: Login: [código aluno na UFRGS]  
 Senha: [sua senha no portal do aluno]  
**No. de Créditos:** 4 créditos  
**Caráter:** Eletiva  
**Carga horária semestral:** 60 horas – Turma U (Manhã)  
**Pré-Requisitos:** ADM01187 – Oficina I: Gestão dos Processos Organizacionais  
**Professores Titulares:**  
 Ângela F. Brodbeck [Turma U] [afbrodbeck@ea.ufrgs.br](mailto:afbrodbeck@ea.ufrgs.br)

### Professores Estágio-Docência:

Aline V. Malanovicz [malanovicz@gmail.com](mailto:malanovicz@gmail.com)

### Endereço para contato:

Escola de Administração – Washington Luiz, 855 – sala 312  
 CEP 90.010-460 Porto Alegre – RS – Telefone 0xx51 3308-3536

## 2. SÚMULA/EMENTA DA DISCIPLINA

Modelos de Gestão de Negócios (BPM - Business Process Management) e arquitetura de negócios orientada para serviços (SOA). Modelos de Gestão da Qualidade Total (TQM - Total Quality Management) – conceitos e evolução. BPM/TQM e suas influências na competitividade empresarial. Métodos, técnicas e normas (ISOs e NBRs) aplicadas aos setores industrial (automotivo, metalúrgico, moveleiro, têxtil, etc.), de serviços (financeiro, de ensino, consultoria, etc.) e governamental. A metodologia Six Sigma: o conceito "lean". Instrumentos de Gestão: modelagem de negócio utilizando ferramentas de BPM, informações para controle do negócio através de indicadores de avaliação e desempenho (KPIs – Key Process Indicators). Estratégias de Implementação de TQM. Aspectos comportamentais no envolvimento das pessoas com novas metodologias (gerenciamento de mudanças). Casos aplicados nas diversas funções do negócio (fabricação de produtos, atendimento ao consumidor, P&D, compras, vendas/marketing, remessas/recebimento, controle de documentação, prevenção de poluição, entre outras).

## 3. OBJETIVOS DO SETOR/DISCIPLINA

Esta disciplina tem como objetivo principal utilizar o conhecimento das diversas áreas da administração (e da experiência de cada integrante do grupo), desenvolver e relatar a atividade de campo (em uma dada organização), de forma a mapear e compreender as inter-relações entre as áreas funcionais, os diversos processos e seus recursos. A disciplina pretende dar uma visão instrumental aos conteúdos teóricos desenvolvidos nas demais etapas do curso.

## 4. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

O conteúdo programático encontra-se definido juntamente com o cronograma de execução, em item mais adiante.

## 5. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-PEDAGÓGICOS

- Aulas presenciais expositivo/dialogadas com uso de projetor multimídia e website.
- Aulas não presenciais através da plataforma Moodle e em laboratório
- Leituras dirigidas e debates (todos de cada grupo preparados para a tarefa).
- Exercícios, análise de artigos e discussão de casos (um aluno será escolhido aleatoriamente em cada grupo a cada apresentação).
- Atividades de grupos em sala-de-aula, na plataforma, nas empresas ou em laboratório.

## 6. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

- A média entre os conceitos atribuídos individualmente pelas apresentações parciais durante o semestre, a participação em sala-de-aula (exercícios coletivos) e em fóruns, discussões e wikis e, a habilidade de trabalho em equipe, terá peso 3 na média final.
- A conceito atribuído ao Projeto Final, terá peso 6 na média final.
- A "frequência" (participação na plataforma e sala-de-aula) mínima – 75% do total das aulas (Art. 134 do Regimento Geral da UFRGS), terá peso 1 na média final.

Entregas fora de prazo dos relatórios do projeto final e dos exercícios receberão 80% do conceito atribuído, podendo ser feita com apenas uma semana de atraso. Trabalhos individuais receberão 80% do conceito atribuído.

## 7. ORIENTAÇÕES SOBRE O TRABALHO EM EQUIPE

- A disciplina privilegia o trabalho em equipe, pois o tema é propício para tanto, sendo assim, os alunos devem organizar-se em grupos (limitados a 4-5 pessoas) para elaboração de todas as atividades da disciplina;
- Deverão ser realizadas visitas/trabalhos individuais ou em grupo de um turno por todos os componentes do grupo durante o processo, devendo isto ser relatado claramente durante as atividades parciais (relatos presenciais e não –presenciais);
- Uma vez composto o grupo, ele não poderá mais ser alterado sob pena de perda de conceitos parciais ou até mesmo o final;
- Criatividade e originalidade serão consideradas na dinâmica escolhida para apresentação dos trabalhos, de forma que, todos os integrantes do grupo participem da mesma. Se isto não for possível, o professor se reserva o direito de escolher aleatoriamente um ou mais componentes do grupo, para a apresentação.

### Observação:

Como esta é uma disciplina que prima pela visão de trabalho em equipe, comum nas organizações nos dias de hoje, aqueles alunos que quiserem fazer o trabalho de forma individual, terão 20% de desconto no conceito final, uma vez que um dos requisitos da disciplina não estará sendo atingido.

## 8. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Legenda: P-aula presencial; NP-aula não presencial

Aula	Data	Agenda de Trabalho (descrição dos tópicos por encontro)	Tarefas	Referencial
		<b>Primeira Parte da Disciplina</b>		
01 P	06/03	<b>Apresentação da disciplina: conteúdo programático, regras da disciplina, agenda de trabalho. Página da disciplina. Foco de trabalho, estruturação do projeto. Lista de endereços de e-mail. Formalização dos grupos de trabalho. Mapa Conceitual</b>	<b>Definição dos grupos / Distribuição Temas Exercício 1</b>	<b>Transparência de apresentação; Mapa Conceitual</b>
02 NP	13/03	Exercício 1 – levantamento bibliográfico e perguntas - atendimento online e offline	Exercício 1	Biblioteca; Moodle; Google
03 NP	20/03	Exercício 1 – composição do mapa conceitual - atendimento online e offline	Exercício 1 Software Cayra	Biblioteca; Moodle; Google
04 P	27/03	<b>Atividade em grupo presencial – fechamento de conceitos Respostas às perguntas</b>	<b>Mapa Conceitual Artigos</b>	<b>Publicação no Moodle</b>
05 NP	03/04	Atividade em grupo não-presencial – fechamento de conceitos Respostas às perguntas	Entrega das Empresas / Área	Biblioteca; Moodle; Google
	10/04	<b>FERIADO</b>		
06 EMPR	17/04	Visita à Empresa: (material a coletar) - identificação das áreas de coleta, dos process owner, key-users,...	Coletar material	Metodologia de coleta de dados
07 P	24/04	<b>Atendimento aos grupos – Orientação do Projeto Análise dos dados coletados</b>	<b>Dados Coletados</b>	
	01/05	<b>FERIADO</b>		
08 EMPR	08/05	Visita à Empresa: (material a coletar) - acompanhamento do processo no detalhe	Coletar material	Metodologia de coleta de dados
09 NP	15/05	Relato 1 do Projeto: - descrever a empresa, a área trabalhada, a situação atual do processo conforme foi coletado	Relatório do Projeto Publicação no Moodle	Padrão de Relato
10 P	22/05	<b>Laboratório - software de BPM e desenho do processo atual (problemático)</b>	<b>Software BPM</b>	<b>Manuais no site</b>
11 NP	29/05	Identificação das melhorias no processo atual Identificação de KPIs para monitoramento das atividades do processo	Análise dos dados coletados	Biblioteca; Moodle; Google
12 NP	05/06	Relato 2 do Projeto (participação presencial livre): - descrição das melhorias e dos KPIs identificados	Relatório do Projeto Publicação no Moodle	
13 NP	12/06	Laboratório: Desenho do Processo Novo Identificação de custos e recursos em cada atividade que estejam representados no KPI	Software BPM Websphere Modeler da IBM ou outro	
14 NP	19/06	Atendimento aos Grupos: (participação livre)	Diagrama dos Processos	
15 P	26/06	<b>Entrega do Projeto Final Apresentação pelos grupos (dinâmica especial)</b>	<b>Publicação no Moodle</b>	

## 9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Livros:

- ARAÚJO, L.C.G. Organização, Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional. Ed. Atlas, SP, 2001.
- CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia. 2. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1994. 276p.
- CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: controle da qualidade total (no estilo japonês). 2. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1993. 240p.
- CAMPOS, Vicente Falconi. Qualidade total: padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1992. 124p.
- CRUZ, T. Sistemas, métodos & processos: administrando organizações por meio de processos de negócios. São Paulo: Atlas, 2003.
- CURY, A. Organização e Métodos: Uma Visão Holística. Ed. Atlas, SP, 2000.
- DAVENPORT, T.H. Reengenharia de Processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação. Ed. Bookman, RS, 1994.
- De SORDI. J.O. Gestão de Processos: uma abordagem da moderna administração. 2ª. Ed., São Paulo, Saraiva, 2008.
- FURLAN, J.D. Modelagem de Negócio: uma abordagem integrada de modelagem estratégica, funcional, de dados e a orientação a objetos. Makron Books, SP, 1997.
- GEORGE, M. Lean seis sigma para serviços. Rio de Janeiro, Quality Mark, 2004.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima. Processos, que processos? Revista de Administração de Empresas, v.40, n.4, p.8-19. São Paulo: out./dez. 2000a.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processo. Revista de Administração de Empresas, v.40, n.1, p.6-19. São Paulo: jan./mar. 2000b.
- HAMMER, Michael; CHAMPY, James. Reengenharia: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da gerência. 29. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- HARRINGTON, H. James. Aperfeiçoando processos empresariais. São Paulo: Makron Books, 1993.
- HAVE, S. tem; HAVE, W. ten; STEVENS, F.; ELST, M. van der. Modelos de Gestão: o que são e quando devem ser usados. São Paulo, Pearson, 2003.
- LIKER, J.K.. O Modelo Toyota: 14 princípios de gestão do maior fabricante do mundo. Porto Alegre, Bookman, 2005.
- MÜLLER, Cláudio J. Modelo de gestão integrando planejamento estratégico, sistemas de avaliação de desempenho e gerenciamento de processos (MEIO – Modelo de Estratégia, Indicadores e Operações). 2003. Tese (Doutorado em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- OBOLENSKY, Nick. Guia prático de reengenharia: técnicas e ferramentas para alcançar uma mudança eficaz. Rio de Janeiro: Record, 1996. 392p.
- RUMMLER, Geary A.; BRACHE, Alan P. Melhores desempenhos das empresas. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994. 284 p.
- SENTANIN, Odemilson Fernando. Gestão por processos em uma empresa de pesquisa e desenvolvimento: Objetivo estratégico de um modelo de gestão. 2004. (Mestrado em Engenharia de Produção) - Faculdade de São Carlos, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 159 p.

### Revistas: (todas na biblioteca da EA)

HSMangement

Harvard Business Review – América Latina (em português)

Case Studies (em português)