



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



FICHA DE COMPONENTE CURRICULAR

CÓDIGO:	COMPONENTE CURRICULAR: MODELOS DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM OPERAÇÕES	
UNIDADE ACADÊMICA OFERTANTE: FACULDADE DE GESTÃO E NEGÓCIOS		SIGLA: FAGEN
CH TOTAL TEÓRICA: 30 horas	CH TOTAL PRÁTICA: 30 horas	CH TOTAL: 60 horas

1. **OBJETIVOS**

Apresentar aos discentes como gerenciar processos e medir o seu desempenho, aliando a isso a melhoria contínua dos resultados das organizações. Ao final da disciplina, é esperado que os discentes sejam capazes de contribuir efetivamente com a melhoria dos resultados de qualquer tipo de organização.

2. **EMENTA**

Gerenciamento por Processos; Medição de desempenho; Melhoria contínua; A prática das organizações em gerenciamento por processos, medição de desempenho e melhoria contínua.

3. **PROGRAMA****1 Gerenciamento por Processo:**

- 1.1. Conceito de processo;
- 1.2. Conceito e principais características de Gerenciamento por processos;
- 1.3. Visão por processos x visão tradicional;
- 1.5. Classificação / tipologia de processos;
- 1.4. Cadeia de valor;
- 1.5. Mapeamento de processos.

2. Medição de desempenho:

- 2.1. Principais conceitos relacionados à Medição de desempenho;
- 2.2. O estabelecimento de indicadores;
- 2.3. O desdobramento e o estabelecimento de metas;
- 2.4. Modelos relacionados à Medição de Desempenho (Seis Sigma, BSC, GPD, entre outros);

2.5. A definição de indicadores e metas para os processos;

3. Melhoria contínua.

3.1. Principais conceitos relacionados à Melhoria contínua;

3.2. Métodos de manutenção e melhoria de resultados;

3.3. Principais ferramentas para análise e melhoria de resultados;

3.4. A melhoria contínua através do Gerenciamento por Processos e da Medição de desempenho.

4. A prática das organizações em gerenciamento por processos, medição de desempenho e melhoria contínua:

4.1. Análise de casos reais;

4.2. Aplicação prática e/ou realização de exercícios dos temas estudados.

4. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

MELLO, C. H. P. (org.). **Gestão da qualidade**. São Paulo: Pearson, 2011.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. 3ed. São Paulo: Atlas, 2016.

CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2012.

5. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento pelas diretrizes**. 5. ed. Nova Lima: Editora Falconi, 2013.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia**. 9. ed. Nova Lima: Editora Falconi, 2013.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. **Alinhamento**: utilizando o Balanced Scorecard para criar sinergias corporativas. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2006.

ROTONDARO, R. G. **Seis sigma**: estratégia gerencial para a melhoria de processo, produtos e serviços. Editora Atlas, 2002.

WERKEMA, C. **Avaliação de sistemas de medição**. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

6. APROVAÇÃO

Prof. Dr. Eduardo Giarola
Coordenador do Curso de Graduação em Administração

Profa. Dra. Kárem Cristina de Sousa Ribeiro
Diretora da Faculdade de Gestão e Negócios



Documento assinado eletronicamente por **Kárem Cristina de Sousa Ribeiro, Diretor(a)**, em 15/10/2020, às 14:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Giarola, Presidente**, em 26/10/2020, às 13:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de](#)



[outubro de 2015.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?](https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2322204** e o código CRC **2DAB3752**.

Referência: Processo nº 23117.061000/2020-26

SEI nº 2322204