

BENEFÍCIOS SECUNDÁRIOS E QUALITATIVOS DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS PARA A CULTURA ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Luiz Gonzaga dos Santos Filho¹

MBA em Análise de Processos de Negócio

Orientador: Prof. Dr. Fernando Hadad Zaidan²

Resumo

O resumo de relatório deve ser obrigatoriamente informativo, dando ao leitor a oportunidade de decidir se é ou não necessária a leitura completa do material. Atenção: não use TAB na primeira linha, fonte Arial tamanho 12, uso de espaço simples entre linhas e alinhamento justificado.

Palavras-chave: latex. abntex. editoração de texto.

Abstract

Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text
here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract
text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here.
Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text
here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract
text here. Abstract text here.

Keywords: latex. abntex. text editing

1 Introdução

Ao se pensar em um empreendimento de implantação de Gestão de Processos de Negócios (*Business Process Management* - BPM) ou Reengenharia

¹ Aluno do curso de MBA em Análise de Processos de Negócio no IGTI. Engenheiro de Computação pela Universidade Federal de Goiás. Email: Ifilho@gmail.com

² Doutor em Ciência da Informação pela UFMG e professor de MBA no Instituto de Gestão em Tecnologia da Informação. Email: fhzaidan@gmail.com

de Processos de Negócios (*Business Process Reengineering* - BPR) – doravante apenas “empreendimento” – muitos são os fatores críticos de sucesso, a citar: cultura, liderança, comunicação, tecnologia da informação, alinhamento estratégico, pessoas, gestão de projetos, mensuração de performance e metodologia. (BANDARA; ALIBABAEI; AGHDASI, 2009, p. 5). Por outro lado, mais numerosos ainda são os fatores de fracasso, entre eles a falta de recursos (financeiros, temporais, de pessoal, entre outros) disponíveis para tal empreendimento (AL-MASHARI; ZAIRI, 1999, p. 18-19).

// TODO Buscar fonte sobre incredulidade de pequenas empresas com BPM

Sabedores de tais informações, é entendível a eventual incredulidade dos responsáveis das organizações, em especial das de pequeno porte, sobre a eficácia e viabilidade de tal empreendimento. Assim, esforços em prol deste empreendimento usualmente não seguem adiante por falta de patrocínio (cultural ou financeiro) e tal situação é especialmente presente em países em crise (MARQUES et al., 2014, p. 2-4). Todavia, a saída da empresa de uma crise (ou a sua maior competitividade e lucratividade, independente de crise) talvez esteja na inovação e para tal o mapeamento de processos seria um passo essencial a se dar (ibid.).

Assim, seria mister um profissional, departamento ou organização que se encontra no processo de analisar a viabilidade e possíveis benefícios de um empreendimento desta natureza, se munir de maior quantidade possível de benefícios que tal empreendimento poderá trazer à organização, a fim de obter os desejados patrocínios supracitados. E, ao passo que já conseguimos entender bem os benefícios diretos e quantitativos, estritamente relacionados à processos em si (//TODO exemplos de métricas, buscar na fonte existe), acredita-se haver ainda outros benefícios, qualitativos, por vezes ignorados.

Mais além, estes mesmos benefícios secundários e qualitativos poderiam provar ser, por si só, essenciais e altamente quistos à organização, mesmo que o empreendimento primordial (o de Gestão de Processos de Negócio) tenha se mostrado subótimo. Por exemplo, a potencialização de uma cultura mais colaborativa, da capacidade competitiva e inovativa da organização.

Destarte, este trabalho visa, primeiramente, identificar alguns dos possíveis benefícios secundários e qualitativos referidos e corroborar tais benefícios hipotéticos à realidade fatural de uma empresa brasileira de pequeno porte.

2 Metodologia

Para este artigo, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre BPM e BPR, em especial os principais benefícios que estas disciplinas prometem trazer àqueles que buscam aplicá-las, bem como as dificuldades ao fazê-lo.

Também foi escolhida uma empresa de pequeno porte para servir de caso de uso. Nesta empresa já aconteceram esforços de modelagem de processos no passado, então isso a torna ideal para ter seu caso estudado neste artigo. Nela foi conduzida uma pesquisa com desdobramentos quantitativos e também qualitativos sobre o resultados desses prévios esforços.

Todos os processos modelados em questão dizem respeito ao departamento de desenvolvimento de software da empresa; assim sendo, a pesquisa foi conduzida neste departamento e também nos departamentos que interagem com o mesmo diariamente, quais sejam: o departamento de suporte e o departamento de projetos. Adicionalmente, foi entrevistado também o diretor de tecnologia da empresa, que também é sócio fundador, que carrega o papel de maior stakeholder do empreendimento.

Os dados foram colhidos de duas formas: 1) via uso de um questionário anônimo (para maior liberdade e honestidade nas respostas dos entrevistados), respondido por colaboradores e ex-colaboradores da empresa supracitada e 2) via entrevista um-a-um com colaboradores chave como líderes de equipe e diretor de tecnologia.

Frutra	Valor
--------	-------

Fonte: (PINK, 2011).

Ver o [Quadro 1](#) e a [Tabela 1](#).

9 Rascunho - Referencias futuras

94% of businesse leaders worlwide believe the intangibles, such as company culture, are important for business. – (PINK, 2011)

Not everything that can be counted counts, and not everything that counts can be counted - Einstein

10 Rascunho - Frases

diminuir essa lacuna de entendimento do que o negócio precisa

O desenho BPMN explicita o processo de negócio que está no conhecimento tácito das pessoas

Referências

AL-MASHARI, M.; ZAIRI, M. Bpr implementation process: an analysis of key success and failure factors. *Business process management journal*, MCB UP Ltd, v. 5, n. 1, p. 87–112, 1999. Citado na página [2](#).

BANDARA, W.; ALIBABAEI, A.; AGHDASI, M. Means of achieving business process management success factors. In: DEPARTMENT OF MANAGEMENT SCIENCE & TECHNOLOGY, ATHENS UNIVERSITY OF ECONOMICS AND BUSINESS. *Proceedings of the 4th Mediterranean conference on information systems*. [S.l.], 2009. Citado na página [2](#).

MARQUES, K. F. S. et al. O diagnóstico da inovação de uma empresa portuguesa em tempos de crise. *GEINTEC-Gestão, Inovação e Tecnologias*, v. 4, n. 3, p. 1270–1282, 2014. Citado na página [2](#).

PINK, D. H. *Drive: The surprising truth about what motivates us*. [S.l.]: Penguin, 2011. Citado 2 vezes nas páginas [4](#) e [5](#).

APÊNDICE A – Primeiro apêndice

Texto. Ver [Apêndice B](#).

APÊNDICE B – Segundo apêndice

Texto. Ver [Apêndice A](#).

ANEXO A – Primeiro anexo

Texto. Ver [Apêndice B](#).

ANEXO B – Segundo anexo

Texto. Ver [Apêndice A](#).